

La credibilidad de la fuente oficial. La secuencia 11-14 M

YOLANDA MARTÍNEZ SOLANA
ymartinez@universia.es
Universidad Complutense de Madrid

Recibido: 14 de abril de 2005
Aceptado: 17 de mayo de 2005

RESUMEN La gestión de la comunicación oficial por el gobierno español tras los atentados del 11 de marzo de 2004 en Madrid fue ineficiente y provocó la merma de credibilidad del ejecutivo. Su traducción en votos supuso la pérdida de las elecciones del 14-M. Sin embargo, el ex presidente Aznar no asumió el error comunicativo. Por el contrario, afirmó: "Sin estos ataques terroristas, mi partido habría ganado las elecciones". El análisis de estos hechos permite hacer una propuesta sobre lo que debe ser una correcta comunicación institucional.

Palabras clave: Atentados de Madrid, Crisis, Gobierno, Comunicación, Credibilidad

The Credibility of the Official Source. The Terrorist Attacks at Madrid

ABSTRACT The management of the official communication by the Spanish government after attacks in Madrid, on the March, 11, 2004, was ineffective and it finished at the loss of credibility of the executive. Three days later, 14 of March, the Popular Party lost the general elections. Nevertheless, the ex- president Aznar did not assume the communicative error. Contrary, he affirmed: "Without these attacks, my party would have won the elections". The analysis of these facts allows to propose a correct institutional communication.

Keywords: Madrid Attacks, Crisis, Government, Communication, Credibility

SUMARIO 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Datos obtenidos. 4. Discusión y comentarios. 5. Conclusiones. 6. Anexos: Jueves 11 de marzo: secuencias. Documentos oficiales consultados. 7. Referencias bibliográficas. 8. Referencias hemerográficas.

1. Introducción

Es un hecho admitido por todos los analistas que los dramáticos sucesos del 11 de marzo de 2004 en Madrid, sus antecedentes próximos, la utilización política de los mismos por los diferentes actores y, muy especialmente, la desastrosa gestión informativa del Gobierno, tuvieron una importancia decisiva en el vuelco electoral del día 14 del mismo mes. Resultó evidente, a tenor de los resultados, que, aunque las autoridades hubiesen querido decir siempre la verdad -de acuerdo con los datos contrastados de que disponía en cada momento- tal y como afirmaron y sostienen hoy, comunicaron mal y siempre con retraso. El Gobierno no pareció tener en cuenta la multipolaridad de las fuentes y los avances tecnológicos en materia de información, que permiten que cualquier ciudadano con un móvil (sobre todo si dispone de cámara) y fácil acceso a Internet pueda transformarse en una fuente y, además, creíble. De esta forma, una inadecuada aplicación de los principios de la comunicación institucional y de la lógica por parte de los portavoces oficiales conllevó que, aunque no quisiesen mentir como reiteran, aportasen un porcentaje mínimo de la verdad y a cuentagotas. El procedimiento, que podría ser válido si se controlan todas las fuentes y se establecen filtros previos, se hizo inviable en el caso que nos ocupa. En esa situación, dado que lo que no tolera la opinión pública son los retrasos y las ocultaciones, la sensación que se percibe es, cuando menos, la de incompetencia y, por lo tanto, la credibilidad de la fuente oficial (factor directamente proporcional al éxito de la gestión informativa) cae bajo mínimos.

Por último, la contumacia en la atribución a ETA de los atentados (inicialmente verosímil por los antecedentes inmediatos entonces conocidos) condujo a un callejón sin salida en el que, de ser cierta la afirmación (a pesar de las crecientes pruebas en contra) se pondría en tela de juicio el indudable éxito obtenido contra dicha organización terrorista. De lo contrario, lo que quedaría en evidencia sería la imprevisión gubernativa y el error informativo, con las interpretaciones y efectos consecuentes. Del análisis de estos errores y de la pérdida de credibilidad del ejecutivo de entonces trata precisamente este trabajo; a fin de establecer las pautas de lo que debe ser la información pública del futuro.

2. Metodología

Se lleva a cabo, en primer lugar, un somero análisis de los antecedentes del 11-M, utilizando fuentes informativas contemporáneas y, también, de datos obtenidos de informaciones posteriores: investigaciones judiciales sobre el atentado, actas y conclusiones de la comisión parlamentaria creada al efecto y trabajos de diversos medios informativos. Posteriormente, se elaboraran unas tablas cronológicas (una muestra de las cuales se adjunta en el Anexo 1 de este trabajo) en las que se cruzan, entre los días 11 y 14 de marzo, los hechos, las declaraciones de personajes públicos, el contenido de documentos oficiales (que, asimismo, se detallan al final) y otras informaciones. Ello permite el análisis en tiempo real de los acontecimientos; incluido el establecimiento de puntos oscuros (contradicciones, preguntas que quedaron sin responder en aquellos momentos, etc.) y la definición de las carencias y errores observados en la comunicación. Finalmente, se detallan los factores de pérdida de credibilidad y lo que debería hacerse para conseguir una información pública que garantice esa necesaria credibilidad y, por

ende, el éxito de la acción comunicadora.

3. Datos obtenidos

3.1. Antecedentes

Aunque el radicalismo islámico es un fenómeno ya antiguo, cobra especial y creciente virulencia a partir de 1969, tras las continuas derrotas militares de los estados musulmanes de Oriente Medio; siendo el principal objetivo de las diversas organizaciones Israel y los países occidentales que apoyan a este último, pero sin excluir a estados musulmanes tachados de colaboracionistas.

España, con una larga historia de conflictos armados con el mundo islámico, es uno de los pocos países europeos fronterizo con otro musulmán con el que además mantiene diversos contenciosos que han desembocado en intermitentes crisis. Por otra parte, desde los años ochenta del pasado siglo ha sido objeto de un flujo migratorio -en buena parte procedente de países mahometanos- que se ha hecho masivo en el último decenio. Se trata, asimismo, de colectivos que, por sus características culturales (difícilmente integrables en las del país de acogida) y, muchas veces, la ilegalidad de su situación, son difícilmente controlables. A pesar de todo lo anterior, nuestro país no pareció prestar una especial atención al fenómeno, y ello, aunque en una fecha ya tan lejana como 1985, se sufriese un atentado de la Yihad Islámica (restaurante "El Descanso" de Madrid) con numerosas víctimas, incluidos españoles. El hecho de tratarse de un local frecuentado por norteamericanos de la base que Estados Unidos poseía en Torrejón, próxima al lugar del atentado, debió restar importancia al asunto, sin que se diesen a conocer medidas especiales de cara al futuro.

La activa participación española en la campaña multinacional contra Irak en 1991, tras la invasión de Kuwait (con un ejecutivo de signo contrario al del 11-M y que contó con un amplio respaldo popular), no despertó entusiasmo, precisamente, entre los radicales islámicos, pero tampoco hizo modificar nuestros hábitos. Solo así se explica que integrantes del GIA argelino (responsable de atentados contra Francia) viviesen tranquilamente en España desde 1992 y no fuesen detenidos hasta 1997. Uno de ellos, Allekema Lamari, tras varios años en prisión y ser liberado por un error judicial, es considerado el responsable directo de los autores de la matanza de Atocha y acabó suicidándose en el piso de Leganés (3 de abril de 2004).

Tras el atentado del 11 de septiembre de 2001 contra las Torres Gemelas de Nueva York. Osama Ben Laden, máximo dirigente del Al Qaeda (responsable de la acción), extiende sus amenazas contra los países que, históricamente, han expulsado a los musulmanes de sus territorios o que han invadido los mismos; sin asumir que previamente muchos de ellos no eran musulmanes. La investigación de dicho atentado evidenció la existencia en España de una importante base terrorista islámica, la cual estuvo implicada en el 11/S. Muchos de sus miembros estaban arraigados (incluso familiarmente) desde hacía mucho tiempo en nuestro país y, aunque algunos dirigentes, como el sirio (nacionalizado español) Mustafá Setmarián hacía ya tiempo que había abandonado nuestro país para más altas responsabilidades, otros, como el dirigente Abu

Dahdah (también sirio nacionalizado y casado con otra española) fueron ingresados en prisión. Este personaje, procedente de los Hermanos Musulmanes, ha sido considerado como el responsable de Al Qaeda en España y de dirigir desde 1995 una célula terrorista, a partir de la cual se sigue la pista de diversos instigadores y autores de los atentados de Casablanca y Madrid, y, aún desde la prisión, siguió ejerciendo una manifiesta autoridad.

Estos hechos han sido conocidos por la opinión pública española mucho tiempo después, por lo que no era consciente de un peligro directo para nuestro país. Cuando EE.UU., tras el 11/S, lidera una especie de "cruzada" internacional contra el terrorismo islámico (y todo tipo de terrorismo), la misma opinión pública no entiende el estrecho y progresivo acercamiento del gobierno español al estadounidense que se intensifica tras el conflicto del islote de Perejil con Marruecos (2002) y en el marco de diversas desavenencias con algunos gobiernos europeos. La participación española en el ataque a santuarios terroristas, la ocupación de Afganistán (2001-2002) y las acciones de bloqueo marítimo en la región fueron motivo, sin embargo, de que en las amenazas de los radicales islámicos se mencionara ya expresamente a España. Por si no fuese suficiente, tras el atentado de Bali (2002) se supo que el dirigente de la organización terrorista Jamaah Islamiyah, Abu Bakar Ba'asyr (responsable de aquella acción), había ya advertido (según el *Yakarta Post*) que España podía ser objeto de masacres parecidas. De hecho, dicha organización -según informaciones mucho más recientes- vuelve a relacionarse con el 11-M (atribución de autoría, similitudes técnicas con el atentado de Bali) y el suicidio colectivo de Leganés. En todo caso, según medios indonesios y australianos, la amenaza se ligaba a la colaboración española en las campañas bélicas de Washington. También se ha conocido mucho después que los servicios policiales españoles, a partir de informes franceses, eran conocedores de las amenazas, pues ya en junio de 2002 la Guardia Civil comunica a las autoridades la posibilidad de atentados de Al Qaeda en España aunque se consideraba que podrían ser objetivos relacionados con EE.UU. o Israel.

El peligro no hace sino aumentar con la invasión de Irak por EE.UU. y Gran Bretaña en la primavera del año 2003. Por ello, y a la luz de acontecimientos posteriores, resulta poco comprensible el protagonismo del gobierno español en los prolegómenos de la invasión; salvo que se considerase de interés vital para la lucha contra el terrorismo doméstico u otros objetivos estratégicos, o fuese consecuencia de ineludibles compromisos previos nunca aclarados. Sobre todo, cuando lo endeble de los motivos aducidos por los invasores y su *modus operandi* dieron lugar a masivas protestas en el ámbito internacional, incluidos gobiernos europeos aliados (alguno de ellos con importantes intereses económicos en la zona). La impopularidad de aquella guerra fue asimismo notable en España, a cuyos ciudadanos el gobierno de José María Aznar no intentó ni siquiera convencer. La oposición política, por su parte, hizo de la retirada de las tropas españolas de aquel territorio uno de los objetivos de su siguiente campaña electoral (lo que, efectivamente, llevó a cabo, aunque con unas condiciones previas que luego no se cumplieron). Como, además, meses después se comprobó fehacientemente la falacia de los motivos utilizados por los invasores, unos -los EE.UU.- habían conseguido ya su objetivo estratégico y superado una fase electoral, pero los otros quedaron en

evidencia. Por ello, y aunque, a la postre, la participación militar española se redujo inicialmente a un mero aporte logístico (encaminado sobre todo a la población civil) y, luego, tras la ocupación, a su integración en una fuerza multinacional en misión de pacificación y apoyo a la reconstrucción (al amparo de la resolución 1483 del Consejo de Seguridad de la ONU) la reacción a nivel nacional y la del radicalismo islámico no fue diferente a la dirigida a los invasores.

Como consecuencia de lo anterior, el propio Ben Laden amenazó directamente a España con acciones terroristas y mencionó expresamente reclamaciones territoriales, que no se limitaban a las habitualmente expresadas por Marruecos, sino a la totalidad del antiguo Al Andalus. Ante todo, exigía la inmediata retirada de la coalición que ocupa Irak y Afganistán. Amenazas a tener en cuenta, pues a las acciones que siguen produciéndose en la actualidad en el Irak ocupado se unieron, a lo largo de 2003 y 2004, las llevadas a cabo en otros lugares (Yakarta, Kenia o Estambul) y reivindicadas por un grupo radical - Brigadas de Abhu-Hafs Al-Masri - al que luego, como veremos, se relaciona también con el atentado del 11-M.

Pues bien, a pesar de todo lo anterior, de los atentados que se producen en todo el mundo contra los considerados autores o colaboradores en la invasión de Irak, de que el territorio español -tras las investigaciones del 11/S- es una base de operaciones del terrorismo islámico y de la identificación y desarticulación de varias células fundamentalistas, con propósitos terroristas, en nuestro país (68 presos hasta el final del año 2003), hasta el 11 de marzo de 2004 parecía que ni la policía ni los jueces (y mucho menos la opinión pública) tuviesen constancia de que los detenidos intentaban atentar en España.

Sólo tras las recientes investigaciones se ha conocido que ya en las vísperas de la guerra de Irak sendos informes del la Guardia Civil y del CNI (febrero y marzo de 2003) indicaban que Al Qaeda podía intentar atacar intereses norteamericanos en España, pero que tampoco podía descartarse que otros grupos radicales pudiesen atacar objetivos españoles por su apoyo a EE.UU.; recomendando extremar la vigilancia en materia de inteligencia y reforzar la protección de aeropuertos y estaciones de trenes y autobuses. Cuando en mayo de 2003 se produce el atentado contra el restaurante de la Casa de España de Casablanca (más de cuarenta muertos, cuatro de ellos españoles), la ministra española de Asuntos Exteriores, Ana Palacio, se apresura a declarar que el ataque no había sido contra intereses españoles ni estaba relacionado con el apoyo de España a la guerra de Irak. Aparte del hecho y de estas manifestaciones (efectuadas en las fases iniciales de una distensión hispanomarroquí), lo único que conoce la opinión pública española son las actuaciones de los servicios policiales marroquíes, con la detención de varios integrantes del llamado Grupo Islámico Combatiente Marroquí (vinculado a Al Qaeda) y que había reivindicado el atentado, y la detención en Algeciras, algún tiempo después, de un marroquí relacionado con aquel. Sin embargo, según se ha sabido después, un informe de los servicios de inteligencia españoles señalaba, un mes después del atentado, que se trataba de una amenaza importante y que España podía vivir una situación parecida a la de Casablanca. Asimismo, la Guardia Civil en informes emitidos a Europol y a las autoridades, indicaba que España podía ser objetivo del terrorismo islámico y destacaba

que la elección del atentado de Casablanca podía deberse al alto grado de repercusión y alarma social que la denominación "Casa de España" podía llegar a crear en las sociedades marroquí y española. También recordaba que Ben Laden, en una grabación había advertido que tomaría "represalias" contra países que participaran en la guerra de Irak, entre los que citaba a España.

La propia Dirección General de la Guardia Civil en un informe, fechado a 22 de mayo de 2003, con motivo del encuentro de la OTAN en Madrid, consideraba que la amenaza de los grupos islámicos relacionados con Al Qaeda y otros terroristas procedentes del norte de África y Oriente Medio (Movimiento Internacional Mujahidin) eran la amenaza "más grave". Por el contrario, en el mismo documento se calificaba la situación de ETA como de "debilidad táctica". También la Dirección General de la Policía había elaborado documentos similares advirtiendo del riesgo y, en un informe de la Unidad Central de Información Exterior de la Policía Nacional, de 28 de noviembre de 2003, se decía que España figura ya como un objetivo declarado por Al Qaeda para posibles atentados en "fechas próximas".

La Comisión de Investigación del 11-M también ha recibido informes de las reuniones, entre junio y octubre de 2003, de los ministros de Interior español y francés y otro de Europol, de 22 de diciembre, en el que esta organización policial consideraba que el apoyo de España a la guerra (de Irak) era un "riesgo adicional". Incluso en la Revisión Estratégica de la Defensa del año 2003, el Estado Mayor de la Defensa consideraba como uno de los principales objetivos de la defensa nacional el enfrentamiento a la "guerra asimétrica" y la lucha contra el terrorismo internacional. Aún así, y a pesar de todos los acontecimientos e informes previos, hasta diciembre de 2003 no es elaborada por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos de Inteligencia una Directiva de Inteligencia en la que por primera vez se incluyera el terrorismo radical islamista entre las prioridades del CNI, recomendándose la adopción de acciones preventivas y operaciones de inteligencia ante el aumento del riesgo.

Sin embargo, todas estas buenas intenciones no se tradujeron en un apreciable aumento de las plantillas policiales dedicadas al terrorismo internacional. Por su parte, el CNI sufrió la pérdida de sus agentes destacados en Irak, en sucesivas y selectivas acciones de la resistencia local. La multiplicidad de servicios de información no fue dotada de la debida coordinación y ni las medidas de protección de objetivos sensibles, sugeridas por la Guardia Civil, ni las peticiones del CNI para dar contenido a la Directiva de Inteligencia, tuvieron eco público a través de acuerdos de Consejos de Ministros del período o en declaraciones públicas de los responsables de los servicios de seguridad del Estado. También se ha conocido por investigaciones posteriores que, a pesar de la amenaza, existían pocos traductores de árabe y ninguno de ellos en las cárceles; en las que había numerosos presos hablantes de esta lengua. Aunque sus comunicaciones estaban intervenidas, la información no se aprovechaba, porque según algunos dirigentes políticos, carecían de valor al conocer los interesados dicha intervención. Solo se dio importancia a la transcripción de conversaciones entre presos islamistas y etarras, por si existía colaboración entre ambas bandas terroristas; que, hasta ahora, no ha podido

demostrarse. Del insuficiente control de los presos islamistas da idea un auto del juez Baltasar Garzón en el que indica que algunas cárceles españolas se convirtieron en el escenario donde germinaron células terroristas muy peligrosas y en las que presos por delitos comunes se radicalizaban. Ello tenía gran importancia porque, como se supo después, el grupo terrorista responsable del atentado en Casablanca tenía fuertes vinculaciones con células radicadas en nuestro país y, de hecho, buena parte de los autores del 11-M y colaboradores eran marroquíes.

Aunque es un problema que también ha afectado a Francia (recuérdese que sus polvorines y transportes han sido fuente de provisión de explosivos para ETA), las investigaciones del 11-M mostraron las deficiencias en el control de explosivos, las cuales permitieron que los más de 200 kilogramos de dinamita destinados a los atentados de Madrid fuesen robados de una mina asturiana y trasladados a la capital de España sin problema alguno. La escasez de agentes de la Guardia Civil destinados a estas tareas, derivó, según la Confederación de Empresarios de la Minería y la Metalurgia, a que las funciones de vigilancia las ejerciesen las propias empresas usuarias "provocando una significativa pérdida de la eficacia alcanzada por la seguridad pública". Solo en junio de 2004 el Gobierno modificó la normativa correspondiente para extremar dicho control. Uno de los aspectos más lamentables es que el atentado del 11-M pudo haberse frustrado de haber estado los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado suficientemente concienciados del peligro del terrorismo islámico y si hubiese existido la debida coordinación entre ellos. De esta forma, sucedió que aunque la Guardia Civil y la Policía Nacional conocían el tráfico ilegal de explosivos en Asturias, nunca existió un intercambio de información que permitiese atar cabos a tiempo. La Policía Nacional, preocupada por el tráfico de drogas no dio gran importancia (como tampoco la autoridad judicial) al hallazgo de un alijo de dinamita y detonadores en poder de uno de sus confidentes. La Guardia Civil, por su parte, recibió una confidencia en la que se indicaba que el confidente de la policía (que también traficaba con hachís) disponía de una gran cantidad de dinamita y "buscaba gente que supiera montar bombas con teléfonos móviles". Dicho confidente, Suárez Trashorras, fue quien suministró la dinamita para el atentado de Madrid. La Guardia Civil, que desconocía la citada operación policial (aunque los explosivos eran de su ámbito de competencia) tampoco dio inicialmente importancia a la confidencia que le había llegado y cuando se investigó el asunto mucho más tarde (febrero 2003) no se encontró nada. El propio Secretario de Estado de Seguridad de entonces, Ignacio Astarloa, calificó los hechos de "desastre" y manifestó su desconocimiento de todas estas cuestiones. Pero, a pesar de todo, el atentado pudo haberse frustrado en fechas más próximas cuando el coche que transportaba la mayor parte de los explosivos fue detenido por una infracción de tráfico y carecer de documentación, o cuando una vecina de la casa ocupada por los terroristas en las cercanías de Chinchón (y donde se almacenó la dinamita y se montaron las bombas) denunció a la Guardia Civil la existencia de personas o movimientos extraños. Presumiblemente, como en ocasiones anteriores, de haberse tratado de sospechosos etarras es posible que la actitud de la Guardia Civil hubiese sido distinta en ambos casos.

Y es que durante el período anterior al atentado, la seguridad del Estado (muchas veces en colaboración con Francia) había logrado importantes éxitos contra ETA, deteniendo a numerosos terroristas e interviniendo grandes alijos de explosivos (en ocasiones durante su transporte) y frustrando, así, atentados en Madrid. De hecho, tanto los objetivos (estación de Chamartín o corredor del Henares) como la utilización de mochilas, junto con un no descartado gran atentado en la capital, pudieron inducir, inicialmente, a confusión el 11-M. Podría llamar también la atención que tampoco se actuara eficazmente ante las informaciones procedentes de servicios de inteligencia extranjeros (británicos y franceses) que habían detectado mensajes, a través de Internet, entre elementos del terrorismo islámico, en los que se hablaba de llevar a cabo acciones en España antes de las elecciones. Por otra parte, la rapidez y eficacia de la actuación policial posterior al 11-M, permitiría deducir que se disponía de bastante información, pero que nunca se llegó a pensar por parte de algún responsable que el terrorismo islámico iba a actuar en la forma en que lo hizo.

En todo caso, creo que el mejor epílogo para este apartado es la autocrítica del ex presidente Aznar (2004) en el también epílogo de su libro sobre sus ocho años de gobierno: "Debo reconocer que tal vez la opinión pública española no era lo suficientemente consciente del alcance de la amenaza del terrorismo islámico. Si es así, el Gobierno tiene sin duda una responsabilidad que asumir. Quizás los propios éxitos conseguidos en la lucha contra ETA en los últimos años nos han llevado a bajar la guardia ante la amenaza fundamentalista".

3.2. Secuencia de hechos entre el 11 y 14 de marzo

Jueves, 11 de marzo

Tras los atentados (a partir de las 7:39 horas) se suceden las declaraciones de condena. El sentir generalizado es que el atentado es obra de ETA. Tras la atención a las víctimas, los servicios policiales inician sus investigaciones en el lugar de los hechos. A las 9:30 el lehendakari vasco, Juan José Ibarretxe, afirma que "los terroristas están escribiendo su final". A las 9:55 el Presidente del Gobierno, José María Aznar, telefona al Secretario General del PSOE, José Luis Rodríguez Zapatero, para informarle de la situación y, según un informe oficial emitido en días posteriores, "no abordan la cuestión de la autoría, que ambos dan por sentada". Sin embargo, ya a las 10:30 el líder de la izquierda abertzale, Arnaldo Otegui, afirma que ETA no es la responsable. Dicho dirigente podría tener información de primera mano, pero, también -si atendemos a manifestaciones muy posteriores del responsable del CNI, Dezcallar- podía haber culpado a otros del atentado para no asumir las consecuencias. A las 11 horas, en las proximidades de la estación de Atocha, el Ministro del Interior, Ángel Acebes, indica simplemente que se ha abierto una investigación sobre los hechos (aunque ya algunos policías están expresando sus dudas sobre la autoría, de acuerdo con investigaciones mucho más recientes)

Un momento clave son las 10:50 cuando un ciudadano informa a la policía de que está aparcada frente a su casa, en Alcalá de Henares, una furgoneta y de la que observó que salieron individuos en actitud sospechosa. Ante esta denuncia se activa el operativo

policial correspondiente. A las 12 horas el candidato del Partido Popular, Mariano Rajoy, hace una declaración pública en la que no cita explícitamente a ningún posible culpable, limitándose a una firme condena del acto terrorista. Mientras se está llevando a cabo la inspección de la furgoneta y aún no han acabado las investigaciones en el lugar de los hechos, tiene lugar (entre las 12 y 13 horas) una reunión en la Secretaría de Estado de Interior. Según los documentos aportados por el Ejecutivo en aquellas fechas, el Gobierno considera que ETA es la responsable de los atentados "por los antecedentes y el explosivo utilizado", basándose en informes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. También se dice que se estudia en la reunión un informe del CNI, coincidente con los otros análisis. Sin embargo, si bien miembros del CNI habían estado analizando aquella mañana la situación, el informe del servicio de inteligencia no se emite hasta las 15:51 y, además -según se ha sabido mucho después- este organismo carecía de suficientes elementos de juicio pues había sido supuestamente marginado por la policía en sus pesquisas. En línea con lo indicado en los citados documentos oficiales, a las 13:30 el ministro Acebes comparece ante los medios de comunicación en el Palacio de la Moncloa y manifiesta que ETA está detrás de los atentados: "ETA ha logrado su objetivo, buscaba una masacre en España..., no cabe duda de que ETA está detrás". Mientras tanto, a lo largo de esa mañana se habían estado generado informaciones a través de medios extranjeros y de Internet en las que se barajaba, cada vez con mayor fuerza, el terrorismo islámico como origen del atentado. Sin embargo, a preguntas de corresponsales de diferentes medios, Acebes negó la autoría de Al Qaeda y, con respecto a Otegui, indicó que se trataba del "portavoz de una organización ilegal" y que era "un intoxicador que, de forma miserable, pretende desviar la atención".

Aunque, como se ha sabido por informaciones recientes, algunas personalidades extranjeras -aún con reservas- dudaban de la autoría de ETA por las características del atentado, ya el mismo día 11, a la misma hora en que el Ministro del Interior estaba efectuando su declaración, el Gobierno dio instrucciones a la misión española en la ONU para solicitar la aprobación de una resolución de "condena a los atentados de ETA". Al mismo tiempo, el presidente Aznar llama a los directores de los principales diarios ratificándoles que "ETA es la autora de los atentados" y desacreditando a Otegui como fuente para atribuir la autoría del atentado a terroristas islámicos.

A las 14:15, después de tres horas de iniciado el dispositivo policial, concluye la inspección de la furgoneta detectada en Alcalá de Henares. Nada trasciende a la opinión pública por el momento y el Gobierno, en los documentos publicados, no indica nada de lo encontrado; solamente que es precintada y enviada al complejo policial de Canillas.

Aznar, a las 14:30, comparece oficialmente en el Palacio de la Moncloa para hacer una declaración institucional, en la que sin citar expresamente a ETA, dice que ha sido causado (el atentado) por "la banda asesina que tanto dolor ha causado a España", al tiempo que afirma: "los terroristas han querido provocar todo el daño posible. Se trata de un asesinato masivo que, como todo ataque terrorista, carece de cualquier justificación. Pero el terrorismo no es ciego. Han matado a muchas personas por el mero hecho de ser españoles sabemos que este asesinato masivo no es la primera vez que se intenta". Tras

ello, el Presidente convocó una manifestación de repulsa contra los atentados para el día siguiente con el lema "En solidaridad con las víctimas y en defensa de la Constitución". La parte final del lema causó malestar en otros grupos políticos, alguno de cuyos dirigentes lo consideró un gesto electoral.

Entre las 15 y las 15:30 (según los distintos documentos que aportó el Gobierno) una hora después de finalizada la inspección en Alcalá de Henares de la furgoneta Renault Kangoo y tras la llegada a Canillas -sólo entonces, según el Gobierno, se encuentran en la misma restos de explosivo, detonadores y una cinta de audio (en uno de los informes se habla de "cinta comercial") con caracteres árabes.

En el informe que emite el CNI, fechado a las 15:51 (y sólo parcialmente desclasificado) sobre atentados y autoría, se concluye que "ETA es casi seguro la autora de los atentados", aunque también recoge que "falta aún el análisis de la composición de los artefactos". También se hace hincapié en que si ETA es la autora de la masacre ("el atentado más terrorífico y sangriento cometido", se indica) ello significaría "un importante cambio en la ejecución de las acciones terroristas, por su carácter indiscriminado y la no recepción de aviso previo por las Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado". En dicho informe los servicios de inteligencia aseguran que "con los datos disponibles hasta el momento, no puede afirmarse que alguna organización ligada a la Jihad Internacional pudiera ser responsable de la ejecución de los atentados. Pese a existir ciertas similitudes, en cuanto a los procedimientos utilizados y el objetivo genérico atacado -medios de transporte público- con los realizados por grupos terroristas islámicos radicales, las coincidencias son lógicas en un atentado de tal magnitud".

Este ambiguo informe no oculta las dudas del servicio de inteligencia. En declaraciones muy posteriores de responsables del CNI, como su director Dezcallar, el informe fue fruto de una convicción inicial, teniendo en cuenta que siempre conocieron con retraso las investigaciones de la policía (incluso las primeras detenciones). Afirman que comprobaron que la matrícula de la furgoneta no estaba doblada a partir de una imagen televisada. Ello no fue óbice para que el presidente Aznar diese gran importancia a estos informes, aunque -como también se queja el CNI- informes iniciales siguiesen siendo utilizados en días posteriores para mantener la autoría de ETA, cuando la convicción era ya la diametralmente opuesta. En una información de *El País*, un año después del atentado, se revela que así se había hecho saber confidencialmente a un diplomático extranjero. También mostró su malestar dicho organismo por la filtración de informaciones no desclasificadas (las referidas a Otegui), por el peligro que suponían para los confidentes del servicio.

A pesar de los crecientes indicios, alrededor de las 17:30 la ministra de Asuntos Exteriores, Ana Palacio, envía un telegrama-circular a todas las embajadas españolas en el mundo en el que -según el Gobierno- se da a los embajadores de España "la información disponible sobre los atentados y la hipótesis de autoría que se conoce en ese momento". En dicho telegrama (Nº 395) se denuncian "los esfuerzos de algunas fuerzas políticas para intentar confundir sobre la autoría del mismo" y se asegura que el

Ministerio del Interior ha confirmado la autoría de ETA porque “así lo confirma el explosivo y el patrón utilizado en los mismos que es el habitual de ETA”.

Por otra parte, el Gobierno, según consta en otro de los documentos aportados en los días siguientes, informa que hasta las 18:00 (es decir, tres horas después de la llegada de la furgoneta a Canillas) se efectúa el “tratamiento y reproducción de la cinta encontrada en su interior y después se traslada a los servicios de información de la Policía para su traducción”, sin otros comentarios. Entre las 19:30 y las 20:00 horas (casi nueve horas después del hallazgo de la furgoneta y más de cuatro horas después de su llegada a la sede policial de Canillas) Aznar llama a Rodríguez Zapatero y, por segunda vez, a los directores de los periódicos y les informa del hallazgo de la furgoneta y de que ha dado orden de que se abra una segunda línea de investigación relacionada con el terrorismo islámico; pero insiste en la autoría de ETA como hipótesis principal, sin aportar nuevas pruebas que avalen dicha tesis.

Alrededor de las 20:00 horas el Ministro de Interior, en rueda de prensa, comunica la aparición de la furgoneta (robada en Madrid el 28 de febrero y con su matrícula original), en la que se han encontrado siete detonadores (no dice de qué tipo), una cinta con versículos del Corán (no dice cuáles, aunque insiste en que la cinta es de las utilizadas para la enseñanza del Corán) y restos de la dinamita “habitual de ETA”. A pesar de ello, y de que, según Acebes, “la cinta no contiene amenazas”, declaró oficialmente que se habían dado instrucciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado “para que se abra una segunda línea de investigación”. Algo imprescindible, pues, como se supo después, independientemente de la cinta grabada y de otros hallazgos en la furgoneta, la dinamita y los detonadores eran españoles y la matrícula no estaba doblada -como se había sabido bien pronto- lo que convertía estos elementos en poco congruentes con acciones previas de ETA.

Al mismo tiempo que el responsable de Interior hacía estas declaraciones, la cadena televisiva CNN emitía un mensaje (traducido simultáneamente) del Rey Juan Carlos I en el que condenaba el atentado, sin citar la posible autoría del mismo. En su discurso el Rey hacía un llamamiento a la cooperación internacional contra el terrorismo pidiendo unidad, firmeza y serenidad por encima de legítimas diferencias de opinión y determinación para acabar con la violencia terrorista. Finalizaba, manifestando que “el terrorismo no conseguirá doblegar nuestra fe en la democracia ni nuestra confianza en el futuro de España”. Este discurso televisado fue transmitido, curiosamente, quince minutos más tarde por los canales españoles.

A las 21:30 el grupo islámico radical Abu Hafs al Masri (al que ya me he referido en el apartado de antecedentes) reivindica el atentado en un comunicado enviado a un diario en árabe editado en Londres y lo “justifica” como un “ajuste de viejas cuentas con España”. A pesar de ello, dos horas y media más tarde, a las 00:00, el portavoz del Gobierno, Eduardo Zaplana, en una entrevista realizada por Alfredo Urdaci en TVE, aseguraba que “todo nos lleva a que la autoría corresponde a ETA” y señalaba que la organización terrorista “ya lo ha intentado en otras ocasiones anteriores”. Zaplana

afirmaba que se estaba creando “un escenario de confusión por parte de algunos, cuando todo apunta a la misma dirección, a que ha sido ETA la autora de los atentados”.

Viernes, 12 de marzo

En el documento oficial del Gobierno que lleva el título “Toda la verdad a tiempo real” se recoge que a las 1:30 horas se finalizan las 192 autopsias efectuadas por el Instituto Anatómico Forense de Madrid, sin que “en ningún caso se hayan encontrado datos o signos indiciarios que permitan suponer la existencia de un suicida entre las víctimas”. Sin embargo, dicho informe, firmado por la directora del Anatómico Forense, Carmen Baladía, no está fechado hasta varios días después: el día 17 de marzo, concretamente. Por otra parte, según informaciones posteriores del CNI, el suicidio del terrorista no siempre se produce en un atentado si éste se lleva a cabo sin riesgo alguno. En todo caso, la investigación de la posible autoría islámica es evidente.

Es conocido que no todos los artefactos utilizados en los atentados explotaron. Por ello, la policía consigue descubrir casualmente alguno de ellos entre las pertenencias de los viajeros de los trenes atacados y que habían sido trasladadas a dependencias policiales. Ello permite, a lo largo de la madrugada que los servicios de desactivación de explosivos (TEDAX) lleven a cabo las pertinentes labores de análisis y desactivación. Se conoce ya entonces la utilización de teléfonos móviles en el montaje de las bombas (recuérdese el atentado de Bali).

A las 11:30 de este día, tras la reunión del Consejo de Ministros, el Presidente del Gobierno, Aznar, en comparecencia ante los medios de comunicación, manifiesta: “Con dos dedos de frente, en España, después de treinta años de terrorismo, ante un atentado como el de ayer se tiene que pensar, razonablemente, que tiene que ser esa banda [implícitamente, quiere dar a entender que ETA] la autora”. Y se pregunta, a continuación: “¿Qué pretendía esa organización terrorista cuando quería entrar la semana pasada en Madrid 500 kilos de explosivos?”. Aznar no concede crédito alguno a las declaraciones de “un portavoz de una organización declarada ilegal” y confirma la existencia de dos vías de investigación, aunque reitera que la de ETA es “la más lógica”.

El precitado documento oficial “Toda la verdad a tiempo real” recoge como hecho, a las 16:04, un informe del CNI sobre la reivindicación enviada por una rama de Al Qaeda al diario árabe, editado en Londres, *Al Quds*. La existencia de este informe no se cita en el otro documento contemporáneo del Gobierno, aunque sí que a las 17:00 el ministro Acebes se reúne con el Secretario de Estado de Interior y los responsables de la investigación.

La nota informativa del CNI (recordemos que no todos los documentos de los servicios de investigación fueron desclasificados en aquellas fechas) de 12-3-2004, indica, en su análisis del comunicado de Al Qaeda, que las referencias religiosas efectuadas como introducción al mismo constituyen un hecho habitual, cuando se trata de justificar actos de violencia cometidos contra presuntos adversarios del Islam por parte del islamismo radical. Se cita, textualmente: “En particular, el uso de la Sura 2:191 manifiesta una referencia implícita a España -en concreto al pasado islámico español- al recomendar la expulsión de los infieles de aquellos lugares de los que los musulmanes

hubieran sido expulsados previamente. En el mismo sentido, han de ser interpretadas las referencias explícitas a España, al citar que los atentados son una parte de las cuentas antiguas que hay que saldar con la España Cruzada”.

Continúa afirmándose en el citado informe que las referencias a la postura española en el conflicto de Irak serían el resto de esas “cuentas antiguas”. Según el CNI, la advertencia resulta por sí misma “suficientemente explícita” y pretende imponer una retirada de las tropas españolas del territorio iraquí, bajo la amenaza de continuar con atentados contra nuestros intereses. Sin embargo, el servicio de inteligencia considera que la estructura islamista responsable del comunicado, aún conociendo sus vinculaciones con la Yihad Internacional, podría carecer de predicamento suficiente para hablar en nombre de la organización; por lo que, finaliza: “la reivindicación podría tener aspectos dudosos”. Como se observa, no desdeña, ni mucho menos, el comunicado, aunque, como se supo mucho después, (a través de informaciones de *El País* en el aniversario de la masacre), el servicio de inteligencia, aún conociendo las vinculaciones internacionales, daba gran importancia a los elementos islámicos radicados en España. Concretamente, en la entrevista a Jorge Dezcallar, en marzo de 2005, se dijo que más que a través de los satélites había que “haber buscado en las mezquitas de Lavapiés”. Se daba gran importancia, en fechas anteriores al 11-M, a la detención del ya citado terrorista Lamari por una serie de pasos que estaba dando (venta de sus bienes, entre otros).

A las 18:00 (más de quince horas después de su descubrimiento) el ministro de Interior Acebes, informa de la existencia de la bolsa y de su contenido. Indica que contenía explosivos (aunque omite que era Goma-2 de Unión Explosivos Río Tinto) un detonador (tampoco aclara que era uno de los habitualmente utilizados por empresas españolas que manejan explosivos) y un teléfono móvil “que servía de temporizador”. Señala, muy significativamente, que las pistas abren nuevas posibilidades de investigación, pero reitera que “no hay motivos” para que ETA no sea la principal vía de investigación. Muy poco después, a las 18:30 -y en contra de sus hábitos, de haber sido la autora del atentado- ETA, por sus canales habituales, emite un desmentido sobre la autoría de la acción terrorista.

A partir de las 19:00 horas se producen masivas manifestaciones en toda España contra el terrorismo. Están precedidas por una pancarta con el lema -impuesto por el Gobierno- “Contra el terrorismo y en defensa de la Constitución”. En algunos lugares se oyen voces contra miembros del Ejecutivo.

A las 20:00 nueva declaración del ministro Acebes, en la que manifiesta que “ETA es la principal vía de investigación”. Descarta, de manera contumaz, que haya algún motivo para que no sea así: “Hemos estado repasando y nadie tiene ningún tipo de duda de que ETA pretendía un atentado antes de las elecciones” (algo, que aún siendo cierto, no excluía otras posibilidades). Aseguró, por último, el ministro, con respecto al comunicado de ETA en el que la organización negaba alguna participación en el atentado: “No nos lo creemos”. No aclaró el motivo para tan tajante e inusual afirmación.

Sábado, 13 de marzo (Jornada de reflexión)

Según uno de los documentos del Gobierno -facilitados, recordemos, después de las elecciones- a la 1:30 horas de ese día finalizaron las 192 autopsias de las víctimas. Como he señalado, se dio gran importancia a la inexistencia de datos que permitiesen constatar la existencia de suicidas entre aquellas. Esta constatación se reseña mucho antes de la fecha del informe de la Directora del Instituto Anatómico Forense de Madrid remitido al Director General de Relaciones con la Administración de Justicia (17 de marzo): posiblemente -como se indica en el mismo informe- porque varios equipos de forenses a disposición de la Audiencia Nacional actuaron en las fases preliminares de levantamiento y de depósito. La fase de levantamiento se dio por finalizada a las 18 horas del día 11 y la realización de las autopsias se prolongó (siempre según el citado informe) entre las 13:20 horas del día 11 y la 1:30 del día 12, con identificación de 155 cadáveres entre los 192 encontrados. Ello significaría que ya el mismo día 11 se investigaba por los forenses la existencia de restos de suicidas (algo incompatible históricamente con ETA). El resto de las investigaciones forenses hasta la fecha del informe se destinaron al estudio de las muestras de convicción y a estudios de ADN, para la identificación de los otros restos y el establecimiento de las causas de muerte (las típicas de estos casos).

Todo lo anterior no fue óbice para que en su número de ese día el diario *El Mundo* publicara en portada una entrevista al candidato del Partido Popular, Mariano Rajoy, en la que éste manifestaba: "Tengo la convicción moral de que fue ETA". Sin embargo, a las 13:31 horas tiene lugar una comparecencia del ministro portavoz Zaplana (recogida también en los precitados documentos) en la que tras garantizar "la transparencia de la labor informativa del Gobierno", mucho más prudentemente declara: "Yo no puedo afirmar ni negar quién ha sido (el responsable de los atentados) porque no lo conocemos... Hay similitudes con intentonas abortadas de ETA... Parece que algunos quieren descartar que pueda ser ella, cuando hay líneas de investigación en marcha... Por lo que no debería causar ninguna sorpresa que fueran los criminales de ETA".

En la misma línea, a las 14:30 horas, es Acebes el que reitera que las pesquisas continúan en las "diversas vías de investigación" y no descarta la "colaboración entre bandas terroristas". Afirma: "A ningún español le puede extrañar que la prioridad sea la banda terrorista que lleva treinta años actuando en España". Si bien, en otro momento de sus declaraciones, indicaba respecto a la probable autoría de Al Qaeda: "Ningún responsable de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado me ha dicho que en estos momentos tengan ninguna línea preferente respecto a esta organización terrorista".

Aproximadamente a la misma hora la cadena SER (según fuentes propias, nunca fehacientemente identificadas y con conocimiento, al parecer, con bastante anterioridad) informa que "las investigaciones del CNI se centran al 99 por ciento en un grupo extremista islámico". Ya he hecho referencia -a partir, sobre todo, de las informaciones aparecidas en el diario *El País* un año después de los atentados- al malestar existente en el servicio de inteligencia. Ya cuando se aducía la existencia de armas de destrucción masiva en Irak ó vínculos con Al Qaeda (para justificar la invasión) el CNI nunca había dicho que así fuese y el Gobierno había preferido dar crédito a informaciones extranjeras (de la ONU habría dicho el presidente Aznar). Como otros

servicios de información nacionales, había advertido del "riesgo adicional" que había supuesto la colaboración española en Irak (en donde el CNI había perdido muchos de sus miembros en oscuras circunstancias) y de la importancia del atentado de Casablanca. Aunque declaraciones y filtraciones de antiguos dirigentes de dicho cuerpo podrían tener una intención autojustificativa, ante el fracaso de todas las fuerzas policiales implicadas, no conviene infravalorar las quejas de marginación en algunos momentos de la investigación; cuando el CNI había ya advertido de la importancia de los elementos locales que, luego, planearon y ejecutaron el atentado (y que no eran controlados por los servicios extranjeros) y se lamentaba de que los informes de la agencia fuesen utilizados de manera peculiar para defender las convicciones del Ejecutivo.

A pesar de la información de la cadena SER, a las 15:00 la agencia oficial EFE difunde una noticia titulada: "Las pistas apuntan a ETA y no a Al Qaeda". A las 16:00 se recoge en los citados documentos del Gobierno que las investigaciones sobre el teléfono móvil encontrado en la bolsa con explosivos han conducido a la detención de varios sospechosos (entre 5 y 7, según de qué documento se trate); de ellos, 3 de origen marroquí y 2 hindúes. A partir de esa hora, el informe del Ministerio del Interior "Secuencia de Hechos y Comparecencias tras el Atentado del 11 de marzo" se interrumpe hasta el 15 de marzo, faltando los puntos 6 y 7 y estando incompleto el número 8.

Resultó en su momento llamativo que a las 16:30 horas el CNI enviase un telegrama a la SER desmintiendo la pista de Al Qaeda y que, en la misma línea (como se recoge en el otro documento del Gobierno) a las 16:50 el Director del CNI, Dezcallar, en declaración a la agencia EFE, desmintiese la información de "una cadena de radio", en la que se afirmaba que en el CNI se trabajaba en un 99 por ciento en la autoría islamista. También desmentía que desde el jueves día 11 el CNI hubiese advertido al Ministerio del Interior de que "la hipótesis de ETA era muy vaga". Finalizaba afirmando que no se había abandonado la vía de ETA. Todo esto ocurría, al parecer, cuando la policía había ya detenido a diversos sospechosos sin que el servicio de inteligencia hubiese sido informado de ello. Dezcallar, en la tantas veces citada entrevista, publicada por *El País* el 10-3-2005, afirma que ya el día 11 se piensa que puede no ser ETA la autora y que el 13 por la mañana "las cosas están ya bastante claras", y ello a pesar de que Acebes no le había dicho nada de las detenciones y de que el CNI no fue incorporado formalmente a las investigaciones hasta el día 16 y a petición propia. Con respecto al desmentido del día 13, señala que se llevó a cabo tras una llamada de Alfredo Timermans, Secretario de Estado de Comunicación, y que "todo el mundo estaba muy nervioso". Indica que se quiso hacer "una matización más que un desmentido, que tuvo la virtud de no agrandar a nadie". Finaliza la entrevista manifestando que en aquella fecha se seguía investigando si podían haber existido contactos con ETA en alguna cárcel, aunque cree que los islamistas y ETA, salvo pruebas en contrario, "son agua y aceite" y que es preciso emplear más eficazmente los recursos y mejorar la coordinación para evitar atentados como los del 11-M.

A partir de las 19:00 del día que nos ocupa tienen lugar manifestaciones frente a la sede del Partido Popular en Madrid y en otros puntos de España. La convocatoria (de origen no demostrado,) se había llevado a cabo a través de mensajes escritos, remitidos

por teléfonos móviles, con el lema "Exigir la verdad antes de votar". No fue el único mensaje enviado por esa misma vía, pues ese mismo día y al siguiente otro (también de origen desconocido) advertía sobre no utilizar el transporte público ante el riesgo de nuevos atentados.

A las 19:40, y cuando ya nos encontramos en el tercer día después del atentado, Telemadrid comunica a la Policía Nacional que se ha recibido una llamada por parte de un individuo no identificado, en la que se dice que en un punto próximo a la Mezquita de la M-30 en Madrid hay una cinta de vídeo reivindicativa. Tras ello, a las 20:30 los agentes que acuden al lugar trasladan dicha cinta a los servicios policiales. Algo antes, a las 20:00 horas, en una nueva comparecencia, el ministro Acebes informa a la opinión pública de las detenciones, efectuadas varias horas antes, en relación con el móvil encontrado en la bolsa con explosivos. Informa así de la detención de tres ciudadanos marroquíes, dos hindúes y dos españoles por su vinculación con la venta y falsificación de dicho teléfono móvil. Sin embargo, sigue sin renunciar a la posible autoría de ETA: "Hay una línea de investigación muy buena y por esa se está avanzando, pero no se renuncia a ninguna otra, ni a conexiones ni a colaboraciones. Veremos a donde nos lleva esta vía".

A las 20:30 el candidato del Partido Popular, Mariano Rajoy, en comparecencia televisada, denuncia las concentraciones frente a las sedes de su partido, a las que califica de "ilegales e ilegítimas". Manifiesta que no están autorizadas, que se están celebrando en una jornada de reflexión e indica que se trasladará el conocimiento de los hechos a la Junta Electoral. Ello, efectivamente, podía ser así, pero los acontecimientos habían conducido a un ambiente de escasa serenidad, poco idóneo en una fase electoral, y que una mayor colaboración entre los principales partidos -en una materia ya prevista, como el terrorismo- podría haber reconducido. La oposición política no estaba sino aprovechando, legítimamente, las oportunidades que se le brindaban e, incluso, algunos medios -objeto de desmentidos previos- incrementaron su actitud de crítica, que hicieron extensiva a ámbitos que poco tenían que ver con la gestión del Gobierno hasta la misma jornada electoral.

La réplica a las manifestaciones de Mariano Rajoy se produce media hora después, a las 21:00, en que el responsable de la campaña electoral del PSOE, Alfredo Rubalcaba, comparece ante los mismos medios y, tras criticar la comparecencia pública del candidato del PP en una jornada de este tipo, acusa, a su vez, al Partido Popular de no estar jugando limpio con la información del 11-M la víspera de las elecciones.

Según el ya citado documento del Gobierno, a las 22:30 horas finaliza el análisis y traducción "urgente" de la cinta de vídeo, que, a continuación, se pasa para evaluación a los responsables de la investigación. A esa misma hora el ministro portavoz, Zaplana, graba un videocomunicado en la sede de la agencia EFE en el que defiende la transparencia del Gobierno y recuerda que no se pueden celebrar manifestaciones.

Domingo, 14 de marzo (Jornada electoral)

A las 00:45 horas el Ministro de Interior, Ángel Acebes, comparece ante los medios de comunicación e informa de la llamada a Telemadrid, del aviso a la policía y de los trabajos

de traducción del vídeo encontrado: "Lo protagoniza una persona con acento marroquí y vestida de árabe, que dice hablar en nombre de quien dice ser el portavoz militar de Al Qaeda en Europa". Indica también Acebes que los servicios de inteligencia europeos no disponen de información sobre el supuesto portavoz de la organización terrorista (esa había sido la conclusión del CNI cuando había solicitado la colaboración de servicios extranjeros para seguir pistas del 11-M en el exterior). Tras haberse referido a la reivindicación del atentado por parte del supuesto portavoz de Al Qaeda, afirmó el ministro que la atribución de la autoría del atentado a otras organizaciones terroristas se había fundado en lo siguiente: "Era nuestra convicción, como siempre dije en ese momento. Con todas las cautelas, pero desde el convencimiento de que había sido ETA". El texto del comunicado es repartido a los medios de comunicación.

Mucho después (15-2-2005) la Cadena SER confirma -a partir del contenido de un auto del juez del Olmo, en el transcurso de las investigaciones- que el día 14 solo se hizo público parte del contenido del vídeo: el que hacía referencia a la autoría, su relación cronológica con los atentados en EE.UU., el atentado de Madrid como respuesta a la colaboración con Bush y aliados en Irak y Afganistán (a los que el comunicante tacha de criminales) y a la amenaza de nuevas y más sangrientas acciones. En realidad, lo aportado en su día era un resumen de lo más significativo y desprovisto de la ampulosidad formal del original. Únicamente, llama la atención la exclusión del siguiente párrafo: "Juramos por el Dios Todopoderoso que si no cesáis en vuestra injusticia y en las muertes de musulmanes con la excusa de combatir el terrorismo... nos hemos preparado para lo que llenará de terror vuestros corazones, puesto que estos ataques son sólo una pequeña muestra y un aviso que os hacemos como parte de nuestro plan de Yihad contra vuestro terrorismo, hasta que abandonéis nuestra tierra con vuestro rabo entre las piernas en señal de derrota, exactamente igual que le pasó a vuestro faraón en Somalia y en el Líbano. Si regresáis, también regresaremos nosotros". Muy parecida a la reivindicación londinense.

A las 9:00 se abren los colegios electorales. Alrededor de las 10:00 la ministra de Asuntos Exteriores, Ana Palacio, completamente alejada de la realidad, declara en una entrevista a la BBC: "La idea de que ETA puede estar detrás se mantiene con fuerza". A las 14:15 el Ministro del Interior informa por última vez este día de los detalles de las detenciones y del estado de la investigación. Se facilitan los nombres y nacionalidades de los detenidos. Igualmente se da cuenta, de forma genérica, de sus antecedentes (receptación, lesiones, implicación en homicidio) así como de que el juez ha autorizado la aplicación de la ley antiterrorista a los detenidos. A las 20:00 se cierran los colegios electorales. Se registra una participación del 77,21% del censo electoral, muy superior a la de otros comicios.

A las 22:00 el Partido Popular reconoce la victoria del PSOE: 164 diputados, frente a los 148 que obtiene su formación.

4. Discusión y comentarios

Resulta sorprendente que un gobierno, sostenido por una mayoría parlamentaria absoluta desde el año 2000 y que habla conseguido grandes logros en diversas materias,

como la económica o en la lucha contra el terrorismo de ETA (lo que implicaba la decisiva colaboración de otros países) comunicase tan mal con la ciudadanía hasta llegar a perder toda credibilidad al final del mandato. Así lo reconocía el ex ministro del gabinete Aznar, Josep Piqué, en una entrevista concedida meses después de los acontecimientos que nos ocupan al diario *El País* (19-8-2004).

Antes de llegar al 11-M son sobradamente conocidas diversas crisis informativas en las que la constante fue su inadecuada gestión por parte de las autoridades correspondientes. Solo así se explica que un problema de sanidad animal como fue el de la crisis de las "vacas locas", por ejemplo, procedente del exterior, se transformase en una situación de alarma social, con desastrosas consecuencias económicas gracias, entre otras actuaciones, a las desafortunadas declaraciones de la entonces ministra del ramo sanitario, Celia Villalobos (Martínez Solana 2003 y 2004_a), y que luego repitió una actuación similar en el caso del "aceite de orujo". O cómo transformar un accidente marítimo, completamente ajeno (caso "Prestige") en un problema nacional (e internacional) de incalculables y peor resueltas consecuencias, y que también he estudiado con detalle (Martínez Solana, 2004_b).

En cuanto al tema del terrorismo islámico, el problema es que el Gobierno (y sus servicios de información, al menos inicialmente) no podían comunicar ni concienciar a la opinión pública sobre algo de lo que no estaba convencido, obsesionado, como estaba (personal y objetivamente) con el terrorismo etarra. Durante mucho tiempo, como hemos visto, las amenazas exteriores y las implicaciones domésticas se relacionaron siempre con el peligro para terceros países. Sin embargo, la última guerra de Irak debió haber marcado un punto de inflexión, pues ya los servicios de información la habían calificado de "riesgo adicional". La opinión pública española, que había aceptado mayoritariamente la colaboración en las dos campañas bélicas precedentes en Oriente Medio (Invasión de Kuwait y Afganistán) mostró una tendencia opuesta en la última, ante las dudas iniciales y luego demostrada la mentira de los argumentos utilizados por los invasores. El Gobierno de José María Aznar o no quiso, o no pudo, o no supo transmitir a la ciudadanía los motivos de su protagonismo, sino corroborar lo que manifestaban los otros países participantes y es conocido que ocultar la verdad es siempre perjudicial en una gestión informativa, sobre todo si no se logran determinados objetivos antes de que aquella se sepa.

Igualmente grave fue no alertar a la opinión pública del peligro derivado de las actuaciones exteriores y que cuando trascendieran las primeras evidencias (atentado de Casablanca) se minimizaran. El hecho, como indica el propio ex Presidente Aznar, en su ya citado libro posterior *Ocho años de gobierno. Una visión personal de España*, es que el 11-M les cogió con la "guardia baja" y con una población poco o nada concienciada ante atentados que no fuesen obra de ETA. En definitiva, la actuación del gobierno ante los sucesos del 11-M fue un auténtico problema informativo en el que se aplicaron todos los ingredientes de la receta para lograr de forma infalible el fracaso:

- Negar la realidad
- Minimizar los efectos del hecho sobre el que nos solicitan información

- Desacreditar a una fuente que goce de credibilidad.
- Olvidar que Internet ha acabado con las fronteras informativas.
- Administrar la información, retardando el proceso de comunicación de datos sobre situaciones que ya se han producido, creyendo que se es la única fuente que tiene toda la información.

La ocultación de la verdad o el retraso en la comunicación esperada es el principal riesgo para una fuente informativa, ya que en este ámbito un principio básico es que una noticia no deja de existir aunque la fuente la niegue; simplemente, podrá salir más tarde y con otra base documental (quizás, otra fuente menos fiable y más interesada) y se habrá perdido una ocasión de que la versión inicialmente solicitada por el periodista salga a la luz pública.

Con la perspectiva que nos debía dar el tiempo transcurrido, seguimos sin conocer fehacientemente los motivos de la actitud del Gobierno. Como deberíamos razonablemente descartar que los servicios policiales ocultasen información a las autoridades, y considerando que los informes de aquellos se emiten siempre con un cierto y prudente retraso para culminar las investigaciones, la postura del Gobierno de achacar con tal rotundidad el atentado a ETA debe calificarse cuando menos de imprudente, sobre todo tras los primeros indicios que, verosímelmente, no debían desconocer. Existía una verdadera obsesión con el terrorismo de ETA que llegaba, avanzada la investigación, a buscar unas nunca demostradas relaciones con el terrorismo islámico; sin embargo, ello no debe nublar el raciocinio y, mucho menos, que de ello tenga constancia la opinión pública. Como no debería dudarse de personas con acreditada honradez en su pasado y con altas responsabilidades de Estado, los fallos en la comunicación no habrían de ocultar otras -por otra parte no fehacientemente demostradas- intenciones sino atribuirse a la incompetencia de los asesores de comunicación del Gobierno y al empecinamiento contumaz o desinformado de algunos actores políticos. Algo distinto fue el parecer de miembros de la oposición política y de buena parte de la ciudadanía -informada por otros medios- y que así lo expresó en las urnas.

Si nos atenemos al escueto análisis horario de los hechos descritos, surgen tal cantidad de preguntas y puntos oscuros que bastarían para ocupar el espacio del capítulo de un libro y que, por lo tanto exceden de la extensión de este trabajo; por lo que en el apartado anterior he intentado llenar el vacío con los textos y comentarios intercalados procedentes de investigaciones o informaciones posteriores. Quiero, no obstante, hacer hincapié en algunos aspectos.

La agencia France Press (AFP) en una información del 29 de marzo de 2004, daba cuenta de los aspectos más relevantes de una entrevista al todavía ministro en funciones Ángel Acebes y que publicaba ese día el diario *ABC*, y señalaba que la opinión de Acebes en esa fecha era la contraria a la que había expresado el 11 de marzo e incluso después de la aparición de los primeros indicios. Si el Gobierno Aznar leyó este despacho de la AFP quizá encontró la clave de su fracaso a la hora de gestionar la crisis informativa: las declaraciones de sus portavoces (Acebes, Zaplana o el propio Aznar) iban en contra de lo

que la propia investigación de los atentados mostraba. Además, como siempre que falla la gestión de una crisis informativa, quisieron negar la realidad y desacreditar a la fuente informativa que no fuera en consonancia con sus declaraciones, olvidando que el intenso escrutinio social que se registra siempre en estos casos se veía multiplicado internacionalmente por todos los medios acreditados en Madrid y por las propias fuentes relacionadas con el terrorismo islámico que aportaban datos desde otros países.

Todos los medios internacionales se hicieron eco en sus ediciones electrónicas el propio día 11, y en las de papel al día siguiente, de la declaración institucional que realizó Aznar en la tarde del día de los atentados. En ella, como queda dicho, no cita expresamente a ETA, pero da a entender que se trata de esta organización por los antecedentes a los que alude. El 3 de mayo de 2004 es la agencia Reuters la que publica, en referencia al libro de Aznar, sus manifestaciones de que los éxitos logrados contra ETA pudieron llevar al Gobierno del Partido Popular a "bajar la guardia" frente a la "amenaza fundamentalista" y recuerda dicha agencia el atentado de ETA contra Aznar en 1995.

El 10 de abril *The New York Times* publicó un artículo firmado por uno de sus periodistas emblemáticos, N.D. Kristof, titulado "A Spanish Lesson" (Una Lección Española) en cuyo texto se afirmaba: "Los españoles reaccionaron ante lo que consideraron un deshonestidad del Presidente del Gobierno, José María Aznar, que culpó a los terroristas vascos de la colocación de las bombas".

"Los informes del CNI siguen sin despejar dudas sobre la actuación del Gobierno". Así titulaba "Reuters" una información emitida el 19 de marzo de 2004. El despacho de agencia afirmaba que "el Gobierno se enfrentaba a nuevas acusaciones de manipulación de la opinión pública y de sus aliados tras los atentados del pasado jueves en Madrid, mientras que el periódico de mayor tirada en España [se refiere a *El País*] trazó el viernes paralelismos con la forma en que los ejecutivos estadounidense y británico gestionaron sus propios informes de inteligencia antes de la guerra de Irak. Entre las cuestiones que se han planteado está si la insistencia inicial del Gobierno en atribuir la autoría de los atentados a ETA, en vez de a los islamistas radicales, había dado falsa confianza a los vecinos europeos, que hubieran tenido que reforzar en el segundo caso la seguridad en sus territorios nacionales. A pesar de haber tomado la sorprendente decisión de desclasificar dos informes del CNI para reforzar su actuación, el Gobierno en funciones sigue estando en el punto de mira".

La analista y experta en seguridad, Claude Moniquet, indicó a Reuters que "las acusaciones de que el gobierno minimizó los indicios que apuntaban al islamismo radical tuvo un efecto pernicioso en la seguridad de los aliados europeos de España". "Varios de los aliados de España que consideraron que se trataba de un asunto doméstico, relajaron sus propias medidas de seguridad", señaló la misma experta en un comentario publicado por el Centro Europeo de Inteligencia Estratégica y, añadió: "Durante las primeras horas de la investigación, muchas veces decisivas, los servicios extranjeros no pudieron empezar a trabajar en las posibles conexiones internacionales de los terroristas".

El asunto tuvo incluso repercusiones diplomáticas negativas para España, indicaba

también la información de Reuters: “El Secretario General de la ONU, Kofi Annan, reprendió esta semana a los miembros del Consejo de Seguridad que cedieron a las presiones de Madrid y, a pesar de lo confuso de las informaciones, aprobaron una resolución de condena en la que hicieron referencia a ETA como responsable de los atentados. España se ha disculpado formalmente, argumentando que no actuó de mala fe”. Efectivamente, el embajador español en la ONU, Inocencio Arias, tuvo que pedir disculpas públicamente con esta declaración en Nueva York el 15 de marzo de 2004: “Actuamos de buena fe, pero con prisas. La próxima vez, a menos que estemos un cien por cien seguros, no deberíamos precipitarnos. Cuando se planteó la resolución en la ONU eran las primeras horas de la mañana, estábamos en un estado de shock, la emoción era alta y, nosotros, de buena fe presionamos al Consejo para hacerlo”. Posteriormente, el 3 de abril, el embajador Arias tuvo que excusarse nuevamente y lamentar su actuación.

Es también inevitable recordar que el diario británico *Financial Times* (FT) abrió su edición del 26 de marzo de 2004 con un taxativo titular en el que aseguró: “Crece la crítica a Aznar en la UE”. En el texto se explicaba la desconfianza que la gestión informativa del Gobierno español, tras los atentados del 11-M, habría provocado en las capitales europeas. Los autores del artículo, L. Crawford desde Madrid y G. Parker desde Bruselas, citaban fuentes de la policía y de los bomberos españoles que “supieron inmediatamente que los explosivos usados en los trenes no eran del tipo de los que usa habitualmente ETA”. Sin embargo, los periodistas añadían: “El Gobierno de José María Aznar, que tres días después afrontaba elecciones, citó el tipo de explosivos como la razón para responsabilizar a ETA, cuando informó a sus aliados europeos y a la ONU en el día de los atentados, 11 de marzo”. Continuaba indicándose en dicha información que “España puede haber puesto en riesgo la seguridad europea al insistir en atribuir los atentados a los terroristas domésticos” y citaba para ello a fuentes de la policía alemana.

La información del rotativo británico, en portada y a seis columnas, resumía la actuación del Gobierno desde los atentados hasta el día de las elecciones. Así, atribuyó al Ejecutivo una “agresiva campaña para persuadir a los votantes de que las bombas de Madrid eran obra de separatistas vascos, mucho después de que surgieran pruebas de que era bastante más probable que los atentados hubieran sido perpetrados por terroristas islámicos”. FT censuró particularmente que el Gobierno asegurase desde el mismo día del atentado que el explosivo utilizado era el habitual de ETA, y que, incluso, utilizase este argumento para promover una resolución de condena a la banda terrorista vasca en la ONU cuando, en realidad, la investigación policial no parecía ofrecer este dato, finalmente desmentido por los hechos. Según dicho diario, la anterior actuación habría disgustado particularmente al Gobierno alemán, cuyos responsables lamentaron el retraso y la “falta de claridad” en las informaciones recibidas desde Madrid. En este sentido, FT llamaba la atención, a partir de fuentes alemanas, de que varios de los marroquíes detenidos a la semana siguiente por la policía española en relación con los atentados habrían estado basados previamente en Francfort (según la cadena de televisión alemana NTV).

Los reporteros del más influyente diario económico europeo reconstruyeron los

frenéticos movimientos internacionales del Gobierno de Aznar en los días que mediaron entre el 11 y el 14 de marzo. Recordaban que el gobierno español había presionado a fondo para que el Consejo de Seguridad aprobara, con inusitada rapidez, una resolución condenando explícitamente a ETA. "La señora Palacio", recuerdan, "telefonó a las capitales de los países más reticentes para convencerles de que ETA fuera mencionada en la resolución". Esos países cautos, entre los que se incluía Rusia, deseaban que se expresara el apoyo a España en su lucha "contra todo tipo de terrorismo, incluido el de ETA". Pero el Gobierno español, afirman los periodistas, se negó y forzó la mano del Consejo para que se acusara directamente del 11-M a esta banda. Asimismo, señalaban que "cuando aparecieron indicios de que ETA no era el único sospechoso, los embajadores en el Consejo de Seguridad comenzaron a manifestar profunda inquietud, enfado incluso, ante el Gobierno español". Como ya se ha apuntado, *Financial Times* citaba fuentes del Gobierno alemán que acusaban al de Aznar de facilitar información "con cierto retraso" y ponía en boca de K. Freiberg, dirigente de los sindicatos de policía alemanes, la afirmación de que "las autoridades españolas retuvieron información de un modo completamente irresponsable".

Los corresponsales de los medios extranjeros acreditados en España relataron que el mismo día de los atentados de Madrid recibieron una llamada directamente desde el Palacio de la Moncloa (sede de la Presidencia del Gobierno) en la que se les aseguraba que ETA estaba detrás de los atentados (recordemos que Aznar hizo lo mismo con los directores de los diarios españoles. Los tres argumentos que apuntaban las fuentes gubernamentales eran: 1) Que la dinamita utilizada era la habitual de ETA. 2) Que el ataque no había sido reivindicado. Y 3) que ETA "nunca avisaba de sus atentados".

Los medios de comunicación norteamericanos, que habían adoptado inicialmente una actitud informativa prudente, reaccionaron de una forma drástica tras conocer la reivindicación de Al Qaeda, ofreciendo la CNN, Associated Press (AP) y *New York Times* amplias informaciones de los nuevos acontecimientos. La CNN conectó en la tarde del 13 de marzo en directo con Madrid, para seguir durante dos horas y media la retransmisión por su corresponsal estrella de las concentraciones ante la sede del Partido Popular en la calle de Génova de Madrid. En dicha transmisión el corresponsal relató cómo los manifestantes acusaban al Gobierno de mentir y manipular. Por su parte, la agencia AP incluyó entre sus informaciones y fotografías una traducción al inglés de las pancartas contra Aznar.

El periodista José Antonio Zarzalejos, poco sospechoso de oposición al Gobierno del Partido Popular, sino más bien lo contrario, manifestó en un artículo publicado en *ABC* el 14 de marzo de 2005 (aunque con un talante muy diferente al que se expresaba en otro de 14 de marzo de 2004, cuando era director de dicho diario) que los atentados de 11 de marzo del año anterior habían sido condición necesaria pero no suficiente para que el PP perdiese las elecciones. Considera que el gran error del Gobierno de Aznar "no se produjo solo en la trágica jornada de los atentados en la que todos los yerros en la comunicación y en el tratamiento de la oposición y de la opinión pública se dieron cita; el gran error del ex presidente empezó mucho antes y fue de concepto acerca del complejo

manejo de su relación con la sociedad a través de los medios y de la altanera concepción de su misión política. Confundió la política con la teología y creyó que el *por sus hechos le conoceréis* encerraba la clave del éxito. No admitió las más desinteresadas advertencias, despreció los elementos de seducción política como síntomas de debilidad y llegó a tal punto la lejanía emocional entre el Gobierno y la opinión pública, que la variable de la comunicación -tan esencial- fue relegada hasta dejarla en manos de aficionados y de oportunistas. Las mejores políticas del gobierno quedaron sepultadas en una apabullante eficacia de gestión, ayuna por completo de ideas e ilusiones". No creemos que sea preciso algún comentario.

En una línea similar, aunque más moderada, Manuel Martín Ferrand en el mismo diario (*ABC*, 27 de marzo de 2005) escribe: "En contra de la doctrina oficiosa de la calle Génova, el PP no perdió las últimas elecciones generales como consecuencia del 11-M. Algo, sin duda, pudo influir tan dolorosa circunstancia; pero la derrota toma razón principal de la ingenua y escasamente profesional política de comunicación mantenida por el partido durante todo el aznarato y en ella siguen, sin aprender".

Y es que, además, tanto el poco alabado equipo asesor de Aznar, como él mismo, su gobierno y su partido deberían haber tenido en cuenta lo que nos dice Lluís Fox en el diario de 3 de enero de 2005: "Nos encontramos que cada vez son menos los que deciden lo que se dice o se calla, los que fijan los criterios de lo políticamente correcto en cada momento y circunstancia. El monopolio de la información y de la opinión no puede tener larga vida, porque en este mundo comunicativo cada vez más socializado ya no solo son los periodistas y las empresas los únicos que tienen el privilegio de decidir lo que hay que decir o no. Hay cientos de miles de ciudadanos en todo el mundo que hacen de periodistas, porque tienen los instrumentos imprescindibles (cámaras digitalizadas, teléfonos móviles, acceso a Internet) para crear y difundir información y opiniones en tiempo real por todo el planeta".

Aunque, en ausencia de regulaciones, lo que provenga vía Internet de fuentes desconocidas deberá ser tomado con mucha cautela, esta situación obligará a las fuentes tradicionales a ser más cautas en el manejo de su propia información.

5. Conclusiones

El Gobierno de José María Aznar olvidó que la comunicación institucional es una parte fundamental de la gestión política. No tuvo en cuenta que ésta no debe limitarse a la obtención de unos determinados logros (política exterior, económicos, seguridad interna, etc.) Un gobierno no es una empresa privada pues, a diferencia de ésta, debe responder ante un parlamento y la opinión pública. En cuanto al primero, aunque se disponga de una mayoría absoluta, debe utilizarse la argumentación y en grandes asuntos de Estado deben buscarse más los puntos de coincidencia que expresar las discrepancias. En lo referente a la opinión pública, un gobierno tiene la obligación de conectar con ella (incluso emocionalmente), manteniéndola informada (directamente o, muy especialmente, a través de sus representantes sociales) y consiguiendo, se esté o no de acuerdo con las decisiones gubernativas, que la percepción sea la de convencimiento en sus propios actos

y la de credibilidad. Para ello, tiene la ventaja de disponer de muchos más medios que una empresa privada y ser, en principio, una fuente creíble a quien los medios siempre van a prestar atención preferente. Estos principios básicos no fueron aplicados.

De un Gobierno insuficientemente preocupado por la comunicación no podía esperarse que desarrollase una eficaz política en este ámbito. Todo empieza por crear al más alto nivel un órgano que diseñe, coordine y controle, con alta cualificación profesional, la política informativa. Sin embargo, si bien en los primeros tiempos del mandato había existido una organización que, aunque con retraso, había intentado reconducir crisis, como la de las *vacas locas*, fue quedando en manos de -en palabras de J. A. Zarzalejos -aficionados y oportunistas, siendo, además, poco receptivo el máximo responsable del ejecutivo a consejos y advertencias de este origen.

Como no podía sino ocurrir en estas circunstancias, no existió una adecuada, coordinación de la comunicación interna, tanto vertical como horizontal y ello se tradujo en la inexistencia (o no aplicación) de argumentarios, retrasos en la información, contradicciones y escasa preparación de los portavoces que -como la ya citada Ministra de Sanidad o el titular del Ministerio de Agricultura, Miguel Arias Cañete y otros altos cargos de su departamento-, dieron reiterada muestra de su incompetencia. En virtud de todo lo anterior, falló la comunicación externa, ninguno de cuyos principios básicos (Martínez Solana 2004_b) fueron aplicados habitualmente; cuando es sobradamente conocido que la mejor forma de afrontar una crisis informativa es estar preparados para ella. Porque, luego, la presión y saturación informativas y el intenso escrutinio social conceden poco tiempo para improvisaciones.

Con respecto al 11-M, al que se llegó, según el ex presidente Aznar, con la "guardia baja" (y no solo en prevención antiterrorista, como estamos viendo) se observa que se aplican todos los ingredientes para conseguir el fracaso: no decir la verdad o solo una pequeña parte; negar los hechos cuando existen pruebas de lo contrario; adelantar conclusiones de forma precipitada o, por el contrario, retener información sobre situaciones que ya se han producido; minimizar los efectos de un hecho; desacreditar a una fuente que goce de credibilidad; pensar que se es la única fuente de información, olvidando que esta, ante un suceso de este tipo, puede ser múltiple y que, en todo caso, Internet ha acabado con las fronteras informativas; no tener en cuenta que la negación de la realidad no impide que una noticia exista y que cuando ésta salga -que saldrá- lo hará con unas características que muy posiblemente no sea coincidentes con los intereses propios, etc.

Por ello, aunque la intención inicial no fuese la de intentar manipular la información para propio provecho del Gobierno, la gestión informativa en el 11-M acarreó la total pérdida de credibilidad del Ejecutivo y que, antes o después, miembros del Consejo de Seguridad de la ONU, gobiernos y servicios policiales europeos, medios de información extranjeros, oposición política española, miembros de los servicios de inteligencia y policiales y la mayor parte de la opinión pública de nuestro país considerasen que había existido ocultación o retraso en la comunicación de la verdad, con posible perjuicio para la seguridad de otros países, y, que por lo tanto, podían existir serias sospechas de

manipulación política. Todo esto tuvo su traducción en los resultados electorales.

Creo que ante una situación como la que nos ocupa deberían haberse aplicado dos gestiones muy diferentes a las que se llevaron a cabo. La primera corresponde al *qué hacer* en momentos de crisis aguda como la vivida tras los atentados del 11-M. Para contextualizarlo mejor, es preferible recurrir al contraste, es decir, ese *qué hacer* se opone al *qué no hacer*:

Qué hacer	Qué no hacer
Decir la verdad	Especular o mentir. Hay que garantizar el mayor porcentaje de verdad que se pueda aportar
Actualizar permanentemente la información	Exagerar o subestimar, no reconociendo unos hechos o negando la dimensión real de los mismos
Hablar solo de datos confirmados	Incurrir en contradicciones con la realidad demostrable o con otras fuentes que gocen de credibilidad
Ser concisos, mostrando interés y preocupación	Minimizar los daños que se están produciendo o la dimensión real de la crisis
Difundir lo positivo, no estando solo a la defensiva	Aventurar soluciones rápidas y fáciles
Ser proactivo, permaneciendo en calma y con control de la situación	Retener información
Renunciar a la espectacularidad de imágenes o titulares efectistas y proporcionar informaciones razonadas o contrastadas sobrias, coherentes	Derrumbarse o perder los estribos
Recordar siempre que la información que se genera es un producto sensible que es preciso manejar con mucho cuidado	Dar exclusivas
Agradecer el apoyo recibido de los medios una vez finalizada la crisis	Buscar culpables, no asumiendo la cuota de responsabilidad que corresponde a cada implicado

La segunda gestión o medida es la de establecer un **equipo de gestión de la crisis**. Estaría constituido por los máximos responsables institucionales, así como por técnicos expertos y asesores especialistas en comunicación. Incluiría a expertos en nuevas tecnologías y en análisis de datos que elaboren informes con todos los datos disponibles (tanto en España como en otros países) a tiempo real. Las funciones de esta organización serían:

- Centralizar los flujos comunicativos y transmitir el conocimiento disponible a todos los centros de gestión.
- Recoger cuánta información se halle disponible sobre el tema de la crisis; encargándose de la recogida continua de cuánto se publique en los medios, para hacer posible la reacción inmediata ante errores o imprecisiones y para identificar y aprovechar las oportunidades que en materia de comunicación pudieran darse.
- Elaborar argumentarios específicos que permitan blindar los mensajes clave que se tienen que transmitir a la sociedad a través de los medios, a fin de poder hacer frente a rumores, imprecisiones o inexactitudes. También para aportar coherencia a las comparecencias de los distintos portavoces, ganando así credibilidad y evitando

improvisaciones de última hora, que generalmente tienen consecuencias deletéreas. Por último, para generar la base documental de referencia para la elaboración de comunicados de prensa y discursos dirigidos a las diversas audiencias.

- Mantener a los medios de comunicación permanentemente al tanto de la evolución de la crisis. Para ello será preciso, en primer lugar, impulsar la creación de noticias veraces y positivas sobre el sector al que afecta la crisis, a fin de afianzar en la opinión pública la sensación de normalidad o, al menos, de control de la situación. Asimismo, asegurar la transmisión únicamente de aquello que se conozca con precisión y responda a datos confirmados. Por último, será necesario convocar contactos periódicos con los medios de comunicación, para mantener reuniones informales en las que se pueda profundizar en los mensajes que se emiten en el día a día desde el Gabinete de Crisis. Estos contactos, coordinados desde el equipo de gestión de la crisis deberían extenderse también a los diferentes representantes sociales, si la magnitud o características de la crisis así lo hiciesen conveniente.
- Seleccionar y entrenar a los portavoces institucionales (políticos y técnicos) a fin de que contribuyan a apoyar la estrategia comunicativa y que contrarresten las afirmaciones de otras fuentes -a lo mejor con escasa cualificación- pero que causan el mismo impacto en los ciudadanos. Podría tratarse de representantes múltiples de diferentes niveles e, incluso, de distintos ámbitos geográficos, pero que habrían de reunir determinadas características: Credibilidad; discreción; capacidad de divulgación; disponibilidad; capacidad de síntesis; control de los nervios; experiencia en relación con los medios de comunicación; disciplina a la hora de hablar; identificación absoluta con la institución (y viceversa) y capacidad de formación continua sobre el tema que le compete.

6. Anexos

Anexo 1: jueves 11 de marzo de 2004: secuencias

Hechos	Informaciones oficiales	Discordancias
A las 07,39 h. se producen los atentados	Se comunica el inicio de la investigación. Se da por sentada la autoría de ETA. Declaración de Ibarreche	No se manifiestan sospechas sobre otras posibles autorías a pesar de algunas características de los atentados. A las 10,30 h. Otegui declara que ETA no es responsable
La colaboración ciudadana permite el hallazgo de una furgoneta sospechosa en Alcalá de Henares a las 10,50h.		No se informa del hallazgo de la furgoneta. El primer informe conocido del CNI está fechado a las 15,51 h.
A las 12 h., reunión en la Secretaría de Estado del Ministerio de Interior.	Basándose en informes de las Fuerzas de Seguridad del Estado y del CNI, el Gobierno afirma que el atentado es atribuible a ETA por la similitud del explosivo utilizado en los atentados.	

Hechos	Informaciones oficiales	Discordancias
A las 13,30 h., el gobierno da instrucciones para lograr una resolución de la ONU contra ETA. El presidente Aznar llama a los directores de los principales periódicos españoles.	El gobierno continúa afirmando a lo largo de la jornada la autoría de ETA basándose en los precedentes y desacredita a Otegui.	Se dan instrucciones a la misión en la ONU sin haber completado la investigación. Causa sorpresa la llamada personal de Aznar a los periódicos.
En el extranjero se duda de la autoría de ETA.	El gobierno niega la autoría de Al Qaeda	No se da crédito en las comparecencias informativas a las fundadas informaciones procedentes de medios extranjeros.
A las 14,45 h. Concluye la inspección ocular de la furgoneta y el vehículo se envía al complejo policial de Canillas (Madrid)		No se comunican los resultados de la inspección de la furgoneta.

(Elaboración propia)

Anexo 2: documentos oficiales consultados

- Documento del Ministerio del Interior: "Secuencia de hechos y comparecencias tras el atentado del 11-m" (sin fecha)
- Documento de Presidencia de Gobierno: "Toda la verdad a tiempo real" (sin fecha)
- Nota informativa del Centro Nacional de Inteligencia: "Autorías atentados" (fecha redacción 11-03-04)
- Telegrama de la Ministra de Asuntos Exteriores (11-03-04/ 17,28 h)
- Informe de la Directora del Instituto Anatómico Forense de Madrid (17-03-04)
- Nota CNI: "Valoración del comunicado Al Qaeda" (12-03-04)
- Informe del Subdirector General Operativo de la Policía (18-03-04)
- Discurso Presidente Aznar (11-03-04)
- Texto declaración del Rey D. Juan Carlos (11-03-04)
- Informe encargado por la Fundación para el Análisis y los Estudios Sociales (FAES) sobre terrorismo islamista (2004)
- Diversos informes de la Guardia Civil relacionados con la amenaza del terrorismo islamista (2002-2004)
- Comisión de Investigación sobre el 11 de marzo de 2004 del Congreso de los Diputados (VIII Legislatura)
- Sumario del 11-M. Audiencia Nacional
- Directiva de Inteligencia. CNI (enero 2004)
- Revisión Estratégica de la Defensa. Estado Mayor de la Defensa (2003)

7. Referencias bibliográficas

AVILÉS, MANUEL

2004: *Criminalidad organizada. Los movimientos terroristas*. Valencia, Club Universitario

AZNAR, JOSÉ M^a

2004: *Ocho años de gobierno. Una visión personal de España*. Barcelona, Planeta

CUÉ, CARLOS

2004: *Pásalo. Los cuatro días de marzo que cambiaron un país*. Barcelona, Península

IRUJO, JOSÉ M^a

2005: *La red islamista en España*. Madrid. (el país.es)

MARTÍNEZ SOLANA, YOLANDA

2003: *Propuesta de un modelo responsable de información sanitaria. Estudio del caso de la Encefalopatía Espongiforme Bovina (E. E. B)*. Tesis Doctoral. Madrid, Servicio de Publicaciones de la UCM. Edición digital

2004_a: "La crisis de las 'vacas locas' en España. La necesidad de una información sanitaria responsable". *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, nº 10. Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid

2004_b: *La comunicación institucional. Análisis de sus problemas y soluciones*. Madrid, Fragua

RAMÍREZ, TXEMA

1995: *Cabinetes de Comunicación*. Barcelona, Bosch

REINARES, FERNANDO Y ELORZA, ANTONIO

2004: *El nuevo terrorismo islamista. Del 11S al 11M*. Madrid, Temas de Hoy

RODRÍGUEZ, PEPE

2004: *11M: Mentira de Estado. (Los tres días que acabaron con Aznar)*. Barcelona, Ediciones B

SANTAMARÍA, LUISA Y CASALS, MARÍA JESÚS

2000: *La opinión periodística. Argumentos y géneros para la persuasión*. Madrid, Fragua

UGARTE, DAVID

2004: *11M, Redes para ganar una guerra*. Barcelona, Icaria

VIDAL, CESAR

2004: *España frente al Islam*. Madrid, La Esfera de los Libros

8. Referencias hemerográficas

Seguimiento durante el periodo 2004-2005 en los siguientes medios:

ABC, El Mundo, El País, El Periódico de Cataluña, larioja.com, La Vanguardia, Revista Defensa, Revista Española de Historia Militar, Revista Fuerza Naval, Financial Times, Le Monde, The New York Times, The Yakarta Post, Sydney Morning Herald, The Age (Melbourne), The Australian, Agencia EFE, Europapress, Cadena Ser, TVE, Agence France Press, Associated Press, Reuters, CNN, BBC News.