

LA GUARDIA CIVIL Y LA OFICINA DE RELACIONES INFORMATIVAS Y SOCIALES.

Transparencia e información al servicio de todos

ENCUADRADA EN LA UNIDAD DE COORDINACIÓN DE LA GUARDIA CIVIL SE ENCUENTRA LA OFICINA DE RELACIONES INFORMATIVAS Y SOCIALES, MÁS CONOCIDA COMO ORIS POR LOS MIEMBROS DEL CUERPO. SU NACIMIENTO RESPONDE A LAS NECESIDADES DE UNA SOCIEDAD QUE DÍA A DÍA DEMANDA MÁS Y MEJOR INFORMACIÓN. JUNTO CON LAS OFICINAS PERIFÉRICAS DE COMUNICACIÓN (OPC) QUE, REPARTIDAS POR TODA LA GEOGRAFÍA ESPAÑOLA DEPENDEN TÉCNICAMENTE DE LA ORIS, LOS DEPARTAMENTOS EN QUE ÉSTA SE ESTRUCTURA CANALIZAN EL FLUJO DE NOTICIAS QUE LA GUARDIA CIVIL GENERA CONSTANTEMENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS MISIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS.

La ORIS surge como resultado de una sociedad democrática en constante evolución y de una Institución como es la Guardia Civil, que trata de mejorar para prestar un mejor servicio a las personas que forman ambas. Al ciudadano, por el simple hecho de serlo, con sus derechos y deberes, que es la base y el origen de todo, el componente “sine qua non”, inherente a su existencia, sin el cual no sería posible. Y a los efectivos de la propia Guardia Civil que, como miembros de esta sociedad, quieren que su labor profesional, que requiere de gran dedicación, también se vea reconocida.

En este sentido, la ORIS trabaja no solo como una oficina central encargada de recoger todas las noticias de los dife-



rentes medios de comunicación, ya sean de prensa, radio o televisión; así como colaboraciones de particulares, conocidos dentro del argot periodístico como “free lances”, sino también como un órgano de comunicación interna al seleccionar, elaborar y difundir información de interés para la propia Guardia Civil.

Se ocupa también de coordinar y mantener relaciones con las OPC en todo lo referente a personal, formación y asesoramiento sobre relaciones con los medios de comunicación social. Y cumple una función divulgativa al organizar cada año cursos como el de “Técnicas de Comunicación Institucional”, que realiza durante una semana en colaboración con la UNED, en el que todos los miembros de las OPC adquieren nociones de telegrafía y otros conocimientos tan necesari-



rios para desempeñar sus cometidos como portavoces, redactores, en el trato directo con los medios, etc.

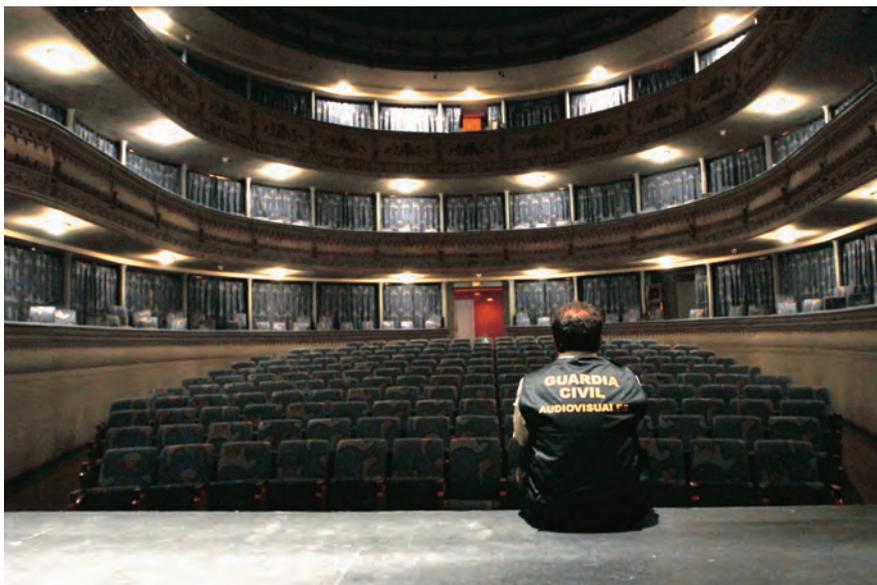
Asimismo, apoya la formación del personal editando aquellos productos multimedia que le sean solicitados por la Jefatura de Enseñanza, facilita a las Subdirecciones Generales las informaciones que pudieran ser de su interés y coordina la actuación de los diferentes enlaces de prensa de las Unidades territoriales.

Remontándonos al pasado, el origen de todo podría encuadrarse en la aparición de la Cartilla del Guardia Civil. Un documento de difusión propia publicado en 1845 con la finalidad de establecer unas directrices para que los componentes del instituto armado supieran cómo actuar y comportarse en cada momento. Era, por decirlo de alguna manera, un código deontológico.

En 1944 aparece la revista Guardia Civil. La única oficial y cuya titularidad corresponde al Cuerpo. Sus páginas cumplían la función social propia de todo medio de comunicación: informar, formar y entretener. Hoy, con las mismas premisas, la revista del Cuerpo se ha hecho si cabe más profesional y especializada y constituye un referente tanto dentro de la Institución, gracias a secciones de formación y técnica profesional elaboradas por los propios guardias civiles, como dentro del mundo del periodismo por saber reflejar de la forma más humana posible, casi costumbrista en alguno de sus reportajes, nuestro peculiar modo de vida.

CUANDO LA ACTUALIDAD SE IMPONE

Junto a la Revista, la ORIS se divide en otros cuatro departamentos que son: Prensa, Multimedia, Protocolo y Atención al Ciudadano que se encargan de mantener las relaciones necesarias con los diferentes medios de comunicación social al facilitar la adecuada difusión y tratamiento de la información; fomentar las relaciones sociales y culturales de la Guardia Civil con otros organismos o instituciones tanto públicos como privados, mediante la organización de diferentes actos, la recepción y análisis de peticiones cursadas por entidades o particulares que soliciten información, visitas a dependencias o entre otras tareas, la presencia de la Guardia Civil allí donde es requerida.



**JESÚS PADILLA ORTEGA.
ALFÉREZ DE LA GUARDIA CIVIL.**



Las Áreas de la ORIS

LA OFICINA DE RELACIONES INFORMATIVAS Y SOCIALES DE LA GUARDIA CIVIL, DADA SU ESPECIALIZACIÓN ACTUAL, ESTÁ INTEGRADA POR DISTINTAS ÁREAS, QUE CONTEMPLAN DIVERSOS ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL. TODO ELLO A FIN DE DAR LA MEJOR DE LAS RESPUESTAS, PARA QUE LOS CIUDADANOS CONOZCAN DE PRIMERA MANO LA FORMA DE TRABAJAR DE LAS MUJERES Y HOMBRES QUE COMPONEN LA INSTITUCIÓN.

ANA MARÍA RUANO

Aunque en un inicio la Oficina de Relaciones Informativas y Sociales (ORIS) no disponía de departamentos definidos, la demanda de información insti-

tucional, no solo de la sociedad sino también en cuanto a la comunicación interna, hizo que se creasen distintas Áreas, especializadas en las diferentes perspectivas de este tema que cada día cobra más importancia.

ÁREA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Quizás sea esta área la más conocida o la que más se relaciona habitualmente con la comunicación institucional en sí misma.

Sus misiones son, según la Orden General número 36 de fecha 15 de septiembre de 1997, recibir, analizar y elaborar las noticias que la Guardia Civil genere en el cumplimiento de las misiones que tiene encomendadas, mantener las relaciones necesarias con los distintos medios de comunicación social, que facilite la adecuada difusión y tratamiento de la información, y coordinar la actuación de los diferentes enlaces de prensa de las unidades territoriales, además de seleccionar, elaborar y difundir internamente la información de interés para el Cuerpo.

Unos cometidos que les exige a sus integrantes estar al día de todo cuanto sucede en la Guardia Civil y en cada punto de España. Para ello es fundamental el trabajo de análisis y documentación que realizan, no en vano diariamente hacen un resumen de la prensa nacional en todo aquello que puede ser de interés para la Institución y que se



cuelga en la Intranet del Cuerpo. También, pero en esta ocasión en la Web institucional, publican un resumen online de las noticias relacionadas con la Guardia Civil aparecidas en medios de comunicación provinciales publicados en Internet, analizan la prensa regional y provincial que facilitan las Oficinas Periféricas de Comunicación y hacen un seguimiento de teletipos y noticias aparecidas en radio, televisión, prensa y medios digitales. Y no solo eso, sino que cada semana resumen las noticias

publicadas en las revistas de información general, así como las que han salido en los medios de comunicación durante la semana anterior.

Un trabajo que además les sirve para estar al tanto de toda la información que genera la Guardia Civil y la que pueden demandar los medios de comunicación, con los que están en permanente contacto, facilitándoles las noticias relevantes que genera la Institución, bien a través de notas de prensa, siempre en contacto telefónico con los periodistas

o, si la información es relevante, organizando una rueda de prensa y convocando a los medios para hacerles llegar más directamente los pormenores del hecho. Una atención que igualmente llevan a cabo en los actos institucionales y actividades de difusión pública, además de día a día.

Todo ello sin olvidar la coordinación y relación con las Oficinas Periféricas de Comunicación, en lo que se refiere a personal, formación y asesoramiento en las relaciones con los medios de comunicación social, pues al fin y al cabo se trata de personas voluntarias que, casi siempre, deben dedicarse a esta cuestión además de a su trabajo cotidiano. Por eso cada año organizan el denominado “Curso de Técnicas de Comunicación Institucional”, que se celebra durante una semana en colaboración con la UNED, en el que todos los miembros de estas Oficinas adquieren los conocimientos necesarios para desempeñar sus cometidos. Y además, recientemente, han editado un “libro de estilo”, de gran utilidad y con consejos muy prácticos, para unificar criterios en cuanto a la comunicación institucional de la Guardia Civil se refiere.



ÁREA DE RELACIONES SOCIALES

Tampoco son cuestión baladí los cometidos del Área de Relaciones Sociales, pues debe elaborar y difundir las normas generales de protocolo para el desarrollo de actos institucionales en Unidades y Centros del Cuerpo, asesorándoles en la organización de estos actos, además de coordinar los de la Dirección General y fomentar las rela-

ciones sociales y culturales de la Guardia Civil con otras instituciones. Igualmente son quienes reciben y analizan las peticiones cursadas por organismos, entidades o particulares nacionales que soliciten información, visitas a dependencias o la presencia de la Guardia Civil en actos públicos.

En este sentido, organizan, coordinan y dirigen los actos, viajes, visitas y otras actividades a las que asisten el

director general y/o el director adjunto Operativo de la Guardia Civil, entre estas misiones, gran parte de ellas recogidas en la Orden Comunicada número 1 de 1998, sobre instrucciones para la organización y desarrollo de actos oficiales en la sede de la Institución.

En definitiva, son competentes en cualquier cometido que esté relacionado con el protocolo y las relaciones institucionales de la Guardia Civil.



ÁREA MULTIMEDIA

Por su parte, el Área Multimedia de la ORIS está integrada por los departamentos de Audiovisuales e Internet correspondiéndole diseñar, desarrollar y elaborar los medios multimedia y audiovisuales que precise la Guardia Civil, así como gestionar el servidor de Internet y facilitar a las Subdirecciones Generales las informaciones que pudieran ser de su interés, además de

apoyar la formación del personal, editando aquellos productos multimedia que le sean solicitados.

De tal forma que el departamento de Audiovisuales, con una gran cualificación y especialización, se ocupa de aspectos como el fotográfico -y su archivo- y el audiovisual en todo tipo de actos oficiales en los que participe el Cuerpo y en aquellas actuaciones e intervenciones policiales en las que sea

requerido. La sección multimedia, con trabajos en soportes DVD y CD, para Academias y Centros de enseñanza o de divulgación, y la de diseño de logotipos, carteles, dípticos, trípticos y simbología, entre otros cometidos, completan a grandes rasgos las actividades de este departamento.

Con la importancia que la imagen supone hoy día, la realización de fotografías, en la actualidad en formato digital, y su tratamiento es fundamental, pues con ellas se transmite la imagen de la Institución a los ciudadanos. Por eso disponen de un fondo de más de 100.000 fotos, en diferentes soportes, y se ocupan de hacer llegar las colecciones fotográficas hasta para decorar dependencias del Cuerpo o para el diseño de posters, calendarios y todo aquel material divulgativo que requiera de imágenes. Muchas veces además acompañadas de su diseño y tratamiento.

En este sentido, no solo se realizan reportajes fotográficos de los diferentes actos oficiales, sino también contemplan lo audiovisual, incluso centralizan las grabaciones de intervención que hacen las distintas unidades. Una actividad imprescindible para luego poder distribuir las a los diferentes medios de comunicación, una vez tratados e incorporada la "mosca" o imagen institucional.

No solo los medios de comunicación reciben las imágenes que ellos graban y editan, también las Unidades del Cuerpo y Academias reciben vídeos promocionales y de enseñanza, donde se muestra el funcionamiento de determinados servicios. Por ejemplo, cómo desarrollar técnicas policiales o el manejo de armas de fuego, entre otros. El último, más reciente, es el del 50 aniversario de la creación de la Agrupación de Tráfico, que les ha supuesto un gran esfuerzo, aunque el resultado lo merece.

Podemos asociar la imagen de la Web corporativa con el departamento de Internet sin temor a equivocarnos, pues son ellos quienes se ocupan del Servidor de la Guardia Civil en Internet.

Para ello es importantísima su capacitación técnica y su actualización constante, ya que su tarea es multi-

en portada



disciplinar, debido a la gran cantidad de funciones que realizan y a la complejidad de las habilidades para ejecutarlas. Y es que el diseño Web, una actividad que consiste en la planificación, diseño e implementación del sitio Web y sus páginas, no es simplemente una aplicación del diseño convencional sobre Internet, también requiere tener en cuenta cuestiones tales como la navegabilidad, interactividad, usa-

bilidad, accesibilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios con audio, texto, imagen y vídeo. Y por supuesto igualmente están en contacto con todos los servicios, sobre todo en las cuestiones que pueden ofrecer a los ciudadanos y que puedan hacer llegar a través de Internet, en unos contenidos que se actualizan diariamente.

En la actualidad se encuentran en un

periodo de transición, pues trabajan en un proyecto de reordenación y mejora de la página corporativa, abordando una nueva organización de la información, de la forma más intuitiva posible, rediseñando la estética de la interfaz para recoger una nueva estructura de contenidos que garantice la interacción y actualizándolos, manteniendo de esa forma una imagen corporativa homogénea.



REVISTA

En cuanto a la Revista, una publicación que cuenta con más de 60 años de historia, desde que comenzó su andadura para informar a los guardias civiles y formarles también, hoy día sigue dedicada y dirigida a todos los integrantes del Cuerpo, aunque de igual forma cuenta con suscriptores particulares.

Un trabajo que requiere de su actuación como un medio de comunicación más, ya que hay que recoger todo aquello que sea de interés para la Guardia Civil, no solo aquellas noticias generadas por la Institución sino también las que de una u otra forma pueden ser relevantes para todos.

De tal forma que la asistencia a los actos que guardan relación con la Institución o en los que la Guardia Civil participa de forma activa está asegurada, como también el tratamiento en redacción de las noticias que envían los diferentes Servicios y Unidades, las OPC's y otros organismos, al igual que los trabajos de colaboradores que se remiten para su publicación y que tienen relación con el Cuerpo.

No es tarea fácil, pero aún así tam-

bién se debe realizar todo el trabajo de gestión de altas, bajas y cambios de domicilio, la generación de cargos y etiquetas o la atención telefónica, vital tanto para los suscriptores como para todos aquellos que tienen alguna duda o quieren ponerse en contacto con la Revista. Y, además, se cuenta con la cooperación del Grupo Zeta, que gracias a un convenio de colaboración se ocupa de la maquetación, impresión y distribución de la Revista, así como de la gestión de su publicidad.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Podemos decir sin ninguna duda que es la más nueva de todas las áreas, pues fue creada en octubre de 2002, aunque por ello no es menos importante. Sobre todo si tenemos en cuenta la gran demanda de información que los ciudadanos solicitan diaria y directamente. Bien a través del teléfono gratuito 900 101 062, de Internet o de forma presencial, quien lo desee puede recibir información general, relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y loca-

lización de organismos y unidades, o sobre requisitos jurídicos o técnicos respecto a solicitudes o trámites, tramitación de procedimientos, servicios públicos y prestaciones. Los procedimientos en tramitación y relativos a los datos de carácter personal, respecto a la información particular, o la recepción, gestión y orientación de asuntos sobre procedimientos, o sobre iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos o los propios empleados públicos, además de recibir quejas y reclamaciones, en cuanto a la atención al ciudadano, completan, a grandes rasgos, los cometidos de esta Oficina.

Lo cierto es que cada día reciben todo tipo de información, bien sea por medios telemáticos, telefónicos y en menor medida postal. Durante el pasado año recibieron cerca de 80.000 consultas, sobre todo relativas a la información sobre el ingreso y formación en la Guardia Civil en sus diferentes Escalas.

También reciben mensajes de denuncias sobre posibles estafas o timos y, últimamente, han proliferado las consultas sobre temas relacionados con el medio ambiente y sobre todo, ha aumentado la preocupación por temas relativos al maltrato de animales, condiciones sanitarias o puntos zoológicos ilegales, entre otros.

Otro tema importante es la denuncia de los internautas en cuestiones como la existencia de páginas con contenido pedófilo o lugares en la Web en los que se pueden bajar archivos en los que vienen camufladas imágenes o fotografías con contenido pornográfico. En cualquier caso, las denuncias se canalizan a los departamentos competentes para su investigación.

Y tampoco debemos olvidar su faceta de comunicadores y transmisores de la imagen del Cuerpo, asistiendo a exposiciones y encuentros, organizando conferencias y gestionando, dentro de la Plataforma de Teleformación de la Guardia Civil, un curso específico de atención al ciudadano, aunque igualmente están en continua formación con la realización de cursos de interés para el trabajo diario. ■