**Los mercados emisores de turistas, informados en todo momento de la situación vulcanológica en La Palma**

* **Turismo de Islas Canarias lleva semanas monitorizando la respuesta de los visitantes, tanto en redes sociales como en medios de comunicación, desde el comienzo de los eventos relacionados con la erupción del volcán.**

La Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, a través de Promotur Turismo de Islas Canarias, ha puesto en marcha un plan de acción para el seguimiento del impacto que pueda tener la erupción del volcán de La Palma en los mercados emisores de turistas hacia esta isla e incluso al resto del archipiélago.

La monitorización constante de las conversaciones en redes sociales y la escucha activa de las noticias publicadas en la prensa nacional e internacional está permitiendo detectar posibles desviaciones en la información y actuar de manera inmediata desde el momento en el que se observan noticias no contrastadas e incluso falsas.

“Llevamos semanas monitorizando la evolución de la situación vulcanológica de La Palma y comunicando diariamente qué está ocurriendo con este fenómeno, que no deja de ser un hito en la historia del archipiélago”, explica la consejera de Turismo, Yaiza Castilla, que resalta la profesionalidad con la que se ha gestionado este fenómeno natural. “Estamos teniendo un importante impacto a nivel internacional por la manera correcta, coordinada y segura en la que se está gestionando un suceso de tal magnitud, para lo que se ha contado con un gran equipo de científicos, equipos y fuerzas de seguridad, administraciones y, desde luego, con la implicación de una población responsable que ha constituido todo un ejemplo de resiliencia ante la fuerza inabarcable de la naturaleza”.

Gracias a esta gestión, Castilla hace hincapié en la imagen de destino seguro que se vuelve a transmitir de Islas Canarias, como ya ocurrió a la hora de afrontar la pandemia del coronavirus. “Creemos que este fenómeno pondrá de nuevo en valor la esencia volcánica de nuestras islas ante los ojos de nuestros turistas, pero ahora es el momento de estar pendientes de nuestras vecinas y vecinos palmeros, de minimizar los daños que puedan sufrir y de acompañarles en estos momentos”, asegura la consejera.

**Seguimiento en medios de comunicación**

La escucha activa llevada a cabo por Promotur Turismo de Islas Canarias incluye un seguimiento exhaustivo de medios nacionales e internacionales que ha permitido detectar informaciones poco fiables o erróneas como, por ejemplo, la difusión una cadena televisiva de ámbito nacional de imágenes de una erupción de un volcán en Islandia, que para nada tenía que ver con lo que ocurría en esos momentos en La Palma. El equipo de Promotur avisó a la citada cadena, lo que permitió que ésta alertase del error a su audiencia de manera inmediata.

A nivel de medios internacionales, también se ha activado la escucha activa de las principales cabeceras europeas de los países emisores de turistas para conocer cuál es el sentimiento general y, sobre todo, para estar alerta ante un posible tratamiento de la información que fuese extremadamente alarmista o equivocado.

“Nuestro equipo se encuentra colaborando estrechamente con la Consejería de Presidencia para enviar comunicados en inglés y alemán, que luego se adaptan a otros idiomas como francés, italiano y sueco, a todas las agencias de noticias extranjeras con el fin de que tengan datos ciertos en tiempo real. Con ello, evitamos que busquen la información en cualquier otro sitio con menos garantía y, además, se la proporcionamos directamente traducida en sus idiomas”, explica el director gerente de Promotur Turismo de Islas Canarias, José Juan Lorenzo.

Asimismo, se está haciendo también un seguimiento de las publicaciones oficiales procedentes de AENA puesto que uno de los puntos clave y que preocupa sobremanera a los turistas es la conectividad y el posible cierre de algunos aeropuertos. Durante las primeras horas del fenómeno natural se publicó información en medios como el Express UL, Daily Mail, The Mirror, News De, BBC UK, BBC News Mundo, HNA, Reise vor 9, Frankfurter Rundschau, Morgen Post, Mitteldeutsche Zeitung, Berlinger, Le Parisien, Stern, 20 Minutes, Standard, Ouest France or This is Money UK, entre muchísimos otros.

Por otro lado, la actividad en las redes sociales del perfil Islas Canarias ha sido más intensa aún si cabe durante los últimos días dada la relevancia de la inminente erupción del volcán en los mercados emisores. De hecho, la estrategia *always on,* con contenidos más promocionales, se ha ido cambiando a medida que la información sobre la evolución de la situación vulcanológica iba adquiriendo importancia.

Tal y como afirma Lorenzo, “somos conscientes de que las redes sociales son una herramienta potentísima a la cual acuden millones de personas para informarse prácticamente en tiempo real. Por eso, somos muy cautelosos a la hora de decidir qué mensajes transmitir, porque su capacidad viral es incontrolable. En una era donde las *fake news* se confunden con la información real, tenemos que ser prudentes y publicar únicamente información totalmente contrastada”.

En este sentido, los distintos perfiles de Islas Canarias se han convertido durante estos últimos días en el soporte en el que miles de viajeros están consultando qué esta pasando y, además, en muchas ocasiones se les ha dado respuesta de manera personalizada a sus dudas. El equipo que gestiona dichos perfiles lo conforman profesionales que dominan el idioma en el que publican y que viven en las islas, por lo que conocen perfectamente la realidad canaria y pueden dar respuestas adecuadas con datos contrastados. Los idiomas en los que se ha publicado dicha información de una manera más continuada son, principalmente, inglés y alemán.

En este sentido, “las redes nos han confirmado que sigue existiendo muchísima confusión en la localización de La Palma. Tanto los viajeros como la prensa nacional e internacional no la ubican bien y llegan a situar el volcán en Gran Canaria, además de que continúan perpetuando el error de denominación entre La Palma, Las Palmas y Palma de Mallorca”, explica José Juan Lorenzo. “Monitorizar la conversación hace que de manera reactiva podamos clarificar que es en La Palma. Por ello estamos creando material específico, como una infografía que explica muy gráficamente dónde está cada zona. Es muy importante que quede claro que el fenómeno afecta a una zona muy acotada y que la actividad turística continúa con normalidad en el resto de Canarias y que la emergencia únicamente se circunscribe a La Palma”, concluye el director gerente. Desde las redes sociales de Islas Canarias no sólo se evita que crezcan bulos, como el de un posible tsunami, sino que además se recomienda acudir a la fuente oficial que es el 112.

\* Esta acción está cofinanciada en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Saludos cordiales,

Gabinete de Comunicación