

Apagado o fuera de cobertura: comunicación institucional, contradicciones y un blackout informativo en la Dana de Valencia

Off or out of range: institutional communication, contradictions, and an information blackout during the Dana in Valencia

 **Raquel Pérez-Ejerique**

Department of Theory of Language &
Communication Science
University of Valencia
Valencia, Spain

 **Joaquín Aguar-Torres**

Department of Theory of Language &
Communication Science
University of Valencia
Valencia, Spain

  **Guillermo López-García**

Department of Theory of Language &
Communication Science
University of Valencia
Valencia, Spain

 **Laura Bellver-Carsí**

Department of Theory of Language &
Communication Science
University of Valencia
Valencia, Spain

Abstract

Este artículo analiza la información institucional que se puso al servicio de los ciudadanos durante el 29 de octubre de 2024 en Valencia, cuando las lluvias torrenciales y el desbordamiento de dos cuencas provocaron graves inundaciones en la provincia, dejando 230 muertos y millonarios daños materiales para una población desprevenida. Para ello, se ha analizado toda la información que los emisores autonómicos y estatales aportaron desde la mañana a la noche a través de X, la red social que se utilizó prioritariamente para informar, y los programas de la radiotelevisión pública autonómica. Los resultados señalan que la administración competente en la gestión, la autonómica, comunicó los riesgos por la mañana de forma acertada y continua, pese a que algunos emisores relevantes (como fue el caso del presidente de la comunidad autónoma) desviaron la atención hacia otros temas y minimizaron los riesgos. Sin embargo, esta misma administración dejó de dar avisos a la población a partir de las 17 horas, precisamente cuando se agravó la riada, generando un blackout informativo que impidió a su ciudadanía protegerse y salvar vidas y bienes materiales.

Palabras clave: comunicación de crisis, inundaciones Valencia 2024, desinformación, gestión de crisis, comunicación de catástrofes

Abstract

This article examines the institutional communication made available to citizens on 29 October 2024 in Valencia, when torrential rainfall and the overflow of two river basins led to severe flooding across the province. The disaster resulted in 228 deaths and extensive material damage, affecting a population that was caught unprepared. To this end, all information issued by regional and national authorities throughout the day – via X (formally Twitter), the social network primarily used for disseminating updates, as well as through the regional public radio and television broadcasts – was analysed. The findings reveal that the regional administration, which held primary responsibility for managing the emergency, communicated the risks accurately and consistently in the morning. However, some key figures – such as the president of the autonomous community – diverted attention to unrelated matters and downplayed the danger. Nevertheless, the same administration ceased issuing warnings to the public after 5 p.m., just as the flooding intensified. This resulted in an information blackout that prevented citizens from taking protective action, ultimately costing lives and causing further material loss.

Keywords: crisis communication, Valencia floods 2024, disinformation, crisis management, disaster communication

1. Introducción

El 29 de octubre de 2024, unas inundaciones causadas por las lluvias torrenciales devastaron la provincia de Valencia, y en particular varios municipios del área metropolitana de la capital. Los desbordamientos del barranco del Poyo y del río Magro causaron cientos de víctimas y daños catastróficos, en una medida, incluso, superior a la del desbordamiento de la presa de Tous en 1982, y que rivaliza con la devastadora riada que afectó a la ciudad de València en 1957.

Al igual que en 1957 -pero a diferencia de 1982-, las inundaciones llegaron ante una población desprevenida, que observó atónita cómo, en cuestión de minutos, el agua inundaba las calles y las viviendas. Ello aumentó la devastación y, sobre todo, el número de víctimas, pues la población no contó con información valiosa sobre lo que venía y sobre cómo proceder. Muchos acabaron ahogados en sus propias viviendas o en sus coches, y muchos más se salvaron tras minutos o incluso horas de angustia e incertidumbre.

Este trabajo no busca analizar la tragedia en sí, sino cómo se informó de la misma. Qué mensajes se hicieron llegar a la población desde las instituciones y desde los medios de comunicación, desde qué canales, con qué insistencia y, sobre todo, con qué resultados. La comunicación de crisis es fundamental para minimizar los efectos de una catástrofe entre la población, a todos los niveles: psicológico, material y, por supuesto, humano.

La actuación de las instituciones, y en particular de la Generalitat Valenciana, que ha recibido críticas desde todos los ángulos posibles, fue deficiente no sólo por lo que hicieron o dejaron de hacer desde sus puestos de responsabilidad, sino por no alertar a la población. Los mensajes, escasos y contradictorios, no llegaron a la mayoría del público, y tampoco se supo inculcar la percepción de que las lluvias podrían tener consecuencias tan graves como las que finalmente se consumaron. Es decir, la comunicación de crisis manifestó deficiencias no sólo durante la crisis en sí y el periodo inmediatamente posterior, sino también antes, en la prevención.

Nuestro análisis evalúa los criterios que se han de seguir en una comunicación de crisis adecuada, particularmente en lo que se refiere a catástrofes provocadas por inundaciones; contrasta dichos criterios con la comunicación efectiva desarrollada desde la Generalitat Valenciana y desde otras instancias; y finalmente busca determinar en qué medida la comunicación de crisis fue un factor de singular incidencia en los efectos de las inundaciones sobre la población, y en particular en lo que se refiere al número de víctimas mortales, superior a las de las riadas de 1982 (30 fallecidos) y 1957, si bien en este último caso la fiabilidad de las cifras oficiales, que hablan de 81 víctimas mortales, es relativa.

2. Marco teórico

La comunicación de crisis es una disciplina con una incidencia progresivamente mayor en los estudios de comunicación (Moreno-Castro, 2009), dada la relevancia social de las crisis y sobre todo como consecuencia de la importancia capital de la comunicación a la ciudadanía en los procesos de crisis (Seeger, 2002).

Coombs (2010) aporta una reflexión relevante para nuestra investigación en relación con el concepto de crisis. Para este autor, las crisis son acontecimientos inusuales que no pueden predecirse con precisión, pero respecto de las cuales sabemos que hay posibilidades de que sucedan. Coombs pone el ejemplo de los terremotos en California. Todo el mundo sabe que es una zona sensible y donde la posibilidad de que haya terremotos devastadores es palpable, y de hecho contamos con antecedentes en el registro histórico; pero no podemos prever con absoluta certidumbre cuándo va a haber un terremoto ni el alcance que tendrá. Lo mismo sucede en Valencia con las precipitaciones inusuales que pueden provocar inundaciones. Sabemos que las ha habido, sabemos la época en la que son más probables (en los meses de octubre-noviembre, cuando se concentra la temporada de lluvias en las provincias valencianas) y qué zonas se pueden ver más afectadas. Pero no podemos prever exactamente el alcance. Se trata de un contexto que requiere, lógicamente, una labor intensiva de prevención y preparación, así como tomarse en serio las señales de alerta cuando éstas lleguen, dados los antecedentes y el conocimiento previo sobre la materia.

Schwarz (2016) singulariza el papel de las instituciones en la comunicación de crisis como "comunicación estratégica de crisis", cuyo propósito es "minimizar la pérdida esperada u observada de confianza y reputación de la organización, tal y como la perciben los principales afectados, con objeto de maximizar el ámbito de acción de las organizaciones para lograr sus objetivos estratégicos en condiciones de crisis" (2016: 31)

La gestión de la crisis busca minimizar sus efectos, y no se limita a combatir dichos efectos una vez la crisis ha estallado, sino que también conlleva la prevención y preparación para posibles crisis en el futuro (Coombs, 2010). La gestión de crisis busca proteger a las personas y propiedades afectadas por la crisis, y abarca tres fases: pre-crisis, crisis y post-crisis.

- Pre-crisis: esfuerzos para prevenir la crisis y para preparar la gestión de la misma;
- Crisis: respuesta a un acontecimiento cuando éste se produce;
- Post-crisis: esfuerzos para aprender de la crisis que acaba de suceder.

Una definición genérica de lo que constituye la comunicación de crisis (Coombs, 2010) sería: el conjunto de esfuerzos destinados a recopilar, analizar y difundir la información requerida para afrontar una situación de crisis. La comunicación de crisis también se estructura en las tres fases que hemos visto: en la pre-crisis, se recopila información que será relevante para afrontar la crisis y se prepara a las personas e instituciones que ocupan un papel en la gestión de la comunicación (portavoces, especialistas encargados de gestionar y difundir información relevante).

En la crisis, la comunicación tiene dos parámetros fundamentales: por un lado, aportar y analizar la información relevante sobre la crisis para ponerla a disposición de los encargados de tomar decisiones al respecto; por otro, difundir información sobre la crisis destinada al público. La post-crisis analiza la eficacia de los mensajes difundidos sobre la crisis y actualiza los parámetros de la comunicación planificada para posteriores crisis.

Las instituciones han de asentar su presencia y credibilidad ante la ciudadanía a través de su comunicación, para minimizar los daños de la catástrofe, la incertidumbre y la sensación de caos y descontrol por parte del público. Hay que tener en cuenta la incidencia de las crisis en la percepción pública de la acción de gobierno. Los efectos políticos de la crisis son transversales, porque afectan a todos los ciudadanos de un determinado espacio o colectivo. La evaluación de la ciudadanía sobre el Gobierno puede tener consecuencias electorales

significativas, como sin duda sucedió en las elecciones generales españolas celebradas tres días después de los atentados terroristas del 11-M (Sampedro, 2005). En sentido opuesto, la actuación del canciller alemán, Gerhard Schroeder, en las inundaciones provocadas por el desbordamiento del río Elba, que asolaron Alemania en 2002, fue un factor crucial en el sorprendente giro de las encuestas (hasta entonces adversas) y en su nueva victoria electoral seis semanas después (Bytzek, 2008). Y dicha evaluación por parte del público no depende únicamente de la gestión de la crisis en sí, sino de la comunicación de la misma (Canel, 2009).

Desde el punto de vista de los portavoces de la crisis, Coombs (2010) aporta cuatro recomendaciones:

- Evitar el "sin comentarios", que da la impresión a la población de que la organización oculta algo y es responsable de lo que está sucediendo;
- Ser rápido en la comunicación inicial: se recomienda no tardar más de una hora después de estallar la crisis. Una comunicación tardía o no comunicar nada deja terreno fértil para la especulación y para que otros ocupen ese espacio y se erijan en portavoces. También indica Coombs que es mejor decir las malas noticias desde la organización que permitir que llegue a la gente desde los medios u otras instancias, por el coste reputacional y de credibilidad que esto conlleva;
- Precisión en la información que se ofrece al público. Una mayor precisión incrementa la credibilidad de la organización, y viceversa. Además, la desinformación o la información errónea puede incrementar el daño tanto a las personas como a las propiedades.
- Finalmente, la consistencia de la información es otra vía para generar credibilidad. La falta de consistencia genera confusión y da la impresión de que la organización que gestiona la crisis no es competente. Es necesario que la portavocía de la institución hable con una sola voz, lo cual no hace referencia necesariamente a que sólo hable una persona, sino a que quienes hablen lo hagan cimentando un mismo mensaje y lógica comunicativa.

Como puede verse, la comunicación de crisis es una disciplina que académicamente puede aplicarse a procesos muy diversos. Entre ellos, aquí nos interesa específicamente el análisis de las catástrofes naturales y más concretamente, de las inundaciones. Como cabría esperar, existe una significativa literatura previa en relación con la comunicación de las instituciones hacia la población afectada por una inundación. Intrieri et. al. (2020) elaboran un estudio centrado específicamente en las pautas y recomendaciones de la comunicación de crisis destinada a organizaciones. Recuerdan que en general las inundaciones son relativamente más previsibles que otros fenómenos naturales, como un terremoto o la erupción de un volcán. Y, precisamente por eso, alertan del peligro de que una catástrofe de esta naturaleza pueda ser adecuadamente pronosticada o perfilada desde los expertos, pero no logre comunicarse con eficacia a la población.

Coombs (2010) destaca la importancia de realizar un trabajo de comunicación de riesgo previo al estallido de la crisis para concienciar a la población sobre los peligros de vivir en determinadas zonas o cerca de ciertos espacios. En el caso que nos ocupa, el fuerte crecimiento demográfico del área metropolitana de València conllevó la construcción de viviendas y espacios de esparcimiento en zonas inundables e incluso en el cauce de los barrancos que luego generaron las inundaciones al desbordarse (Gálvez-Hernandez, Yai & Muntaner, 2025). El problema en este caso es que la población no tenía percepción del riesgo por no haber sido víctima de anteriores inundaciones en el registro histórico, al menos en lo que concierne al área metropolitana de Valencia (a la que no afectaron las inundaciones de 1982 y que, además, por el

mencionado crecimiento en aluvión, tiene mucha población que lleva relativamente poco tiempo viviendo en esos municipios). Increíblemente, las instituciones tampoco hicieron nada por limitar este crecimiento en zonas inundables, a pesar del régimen de lluvias y la asiduidad con la que se producen inundaciones en el territorio valenciano (Núñez Mora, 2018).

Esa comunicación de riesgo puede enfatizarse no sólo concienciando a la población de la realidad sobre el posible peligro en el que viven, sino de forma más proactiva, desarrollando simulacros de evacuación de la población para prepararles para este riesgo. Coombs indica que es mejor desarrollar iniciativas que incrementen la percepción del riesgo que darles una falsa sensación de seguridad que será un obstáculo para tomar medidas cuando estalle la crisis; exactamente lo que pasó en el estallido de la Covid, donde el gobierno primero propició esa "falsa sensación de seguridad" y luego advirtió contra la misma (López-García, 2020).

Estos planteamientos, que posiblemente se acerquen bastante a lo sucedido en las inundaciones de Valencia el 29-O (carencia de prevención por parte de sucesivas administraciones y fallo en la comunicación de la crisis), contrastan con otras catástrofes en las que también se generaron críticas hacia el Gobierno, como la devastación causada por el huracán Katrina, que en agosto de 2005 provocó inundaciones en Nueva Orleans y el territorio circundante, causando la muerte de miles de personas y el éxodo durante días o semanas de cientos de miles. En este caso, según Cole y Fellows (2008), no falló la comunicación, sino los servicios de emergencias, que se vieron desbordados. También recibió muchas críticas el Gobierno federal por su desidia en los primeros días y renuencia a destinar recursos en la zona afectada. Es decir, las críticas de la ciudadanía no tuvieron que ver con la comunicación, sino con la inacción de la Administración.

En cuanto a las inundaciones sufridas en la provincia de Valencia, la riada de 1957 no ha generado investigaciones específicas en materia de comunicación de crisis. Y es sorprendente que así sea, porque las inundaciones llegaron de improviso a una población desprevenida, y además en dos oleadas sucesivas, primero por la noche y después una segunda oleada, más fuerte, que causó los mayores desperfectos (pero no las muertes, que en su mayoría se debieron a personas que vivían en plantas bajas o chabolas y a las que la primera riada, nocturna, cogió desprevenidas). En esta ocasión las autoridades sí que pudieron prevenir mínimamente a la población, aunque de forma precaria (a través de los serenos y la policía de la ciudad, que alertaron a algunos ciudadanos de lo que se avecinaba). Sin embargo, las quejas por la inacción del Gobierno español para paliar las consecuencias de la riada causaron la destitución tanto del alcalde de la ciudad como del director del diario *Las Provincias*, pues ambos se atrevieron a criticar públicamente dichas deficiencias (Rivera, 2010).

Similar balance podemos hacer de la "pantanada" de Tous de 1982, el desbordamiento del Júcar que provocó la ruptura de la presa de Tous y anegó varias comarcas del sur de la provincia de Valencia (algunas de las cuales se vieron nuevamente afectadas por la Dana del 29-0). Los avisos a la población llegaron a través de los policías y autoridades locales de cada municipio y también mediante boletines de radio. Por el contrario, tanto el Gobierno Civil de Valencia (máxima representación del Estado en la provincia) como el incipiente Gobierno autonómico procedieron con lentitud y no movilizaron sus recursos y el imprescindible aviso a la población hasta que la riada era inminente y, en algunas poblaciones, ya se había producido (Serra-Llobet, Tàbara & Sauri, 2013).

Estas medidas no fueron suficientes para llegar al conjunto de la población, si bien es cierto que dos factores ayudaron a movilizarla con mayor eficacia que en las recientes inundaciones del 29-O. Por un lado, la ruptura de la presa como detonante de las inundaciones, que lógicamente era un poderoso argumento para cualquiera a quien le llegase esta información para ser consciente del riesgo; y en la misma línea, el hecho de que se trataba de comarcas muy acostumbradas a padecer riadas por la intensidad de las lluvias y los sucesivos desbordamientos del Júcar. Los habitantes del área metropolitana de Valencia, en cambio, recibieron la inundación sin previo aviso, ni de las autoridades, ni de la meteorología, ni de su experiencia anterior.

En cuanto a la Dana del 29-O de 2024, son pocos los trabajos que hasta ahora han abordado la catástrofe en términos de comunicación de crisis. Y es normal que así sea, dado que en el momento de escribir estas líneas apenas han pasado unos meses de los sucesos vividos aquel día. De hecho, nuestro propósito en este trabajo es arrojar algo de luz sobre los acontecimientos y, más concretamente, sobre la errática comunicación emanada desde las instituciones y, más concretamente, por parte del Gobierno autonómico. Una percepción crítica en la que coincidimos con el ya mencionado trabajo de Gálvez-Hernández, Yin y Muntaner (2025), si bien no está específicamente centrado en cuestiones de comunicación. Tampoco lo está el trabajo de Martín-Moreno et. al. (2025), si bien en este caso el estudio sí que aporta algunas observaciones sobre la ausencia de comunicación por parte del Gobierno autonómico y la desaparición de su máximo responsable, el president de la Generalitat, Carlos Mazón, durante varias horas. Moreno (2025) desarrolla un certero análisis de la comunicación desarrollada desde los medios de comunicación social, que en líneas generales -y por contraste con las instituciones- sí cumplieron satisfactoriamente con su labor de servicio público.

Sin duda, el principal trabajo que ha aparecido hasta el momento en relación con la Dana es el libro *Bulos y barro* (Calvo, Llorca-Abad y Cano-Orón, 2025), que es un completo análisis de lo sucedido durante la Dana y, sobre todo, en las jornadas posteriores, a partir de un enfoque teórico original de cómo funciona la desinformación. Este trabajo aporta muchas claves sobre el comportamiento de los medios de comunicación y la difusión de mensajes en este tipo de situaciones de crisis, que generan mucha incertidumbre y un singular interés por adquirir información, y también aporta elementos valiosos sobre cómo la ausencia de comunicación por parte de las instituciones contribuyó a incrementar la desinformación y, en última instancia, el daño infligido a la ciudadanía.

3. Objetivos y metodología

El objetivo de esta investigación es conocer cómo se ejecutó desde las principales instituciones valencianas y españolas la comunicación oficial sobre el fenómeno de la Dana ocurrido en la provincia de Valencia el 29 de octubre de 2024. Un suceso meteorológico que provocó fuertes inundaciones que causaron 230 víctimas mortales en este territorio, según los datos oficiales, lo que la convierte en una de las catástrofes naturales más importantes de la historia de España.

Como punto de partida, tenemos en cuenta las distintas perspectivas aportadas por el análisis de la comunicación de crisis aplicada a catástrofes, y más concretamente la útil síntesis de Coombs (2010). Este autor considera que "la mejor comparación de las perspectivas orientadas al emisor y a la audiencia es la

manera en que la investigación formal de la comunicación de crisis estudia las estrategias de respuesta a la crisis, es decir, lo que los gestores de crisis dicen y hacen después de que se produzca" (2010: 35).

En esta línea, para estudiar la comunicación institucional llevada a cabo concretamente en la jornada de la crisis, se ha procedido al análisis de las comparecencias de los principales representantes políticos y técnicos durante todo ese día; de los comunicados oficiales difundidos; y el registro de todos los mensajes emitidos en la red social X de los siguientes perfiles institucionales: Carlos Mazón (president de la Generalitat), Salomé Pradas (consellera de Emergències), Bomberos de València, Diputación de Valencia (gestora de Bomberos de Valencia), GVA112 (cuenta oficial de Emergències), Conselleria de Infraestructuras, Generalitat, GVAEmergencias, GVAEducació, Delegación de Gobierno, Pilar Bernabé (delegada de Gobierno), Confederación Hidrográfica del Júcar (CHJ), Aemet, Ministerio de Transportes, DGT, À punt y Universitat de València.

Por tanto, el motivo de esta selección es conocer quién informó a la población y a los medios de comunicación desde las instituciones y cuál fue el contenido de los mensajes enviados, para poder determinar si en la gestión de esta crisis se aplicaron por parte los gobiernos y organismos implicados las distintas recomendaciones y parámetros que propone la literatura académica existente respecto a la comunicación de crisis.

En este sentido, las recomendaciones de la teoría situacional de la comunicación de crisis se pone el foco en una cuestión principal: "Todas las víctimas o posibles víctimas deben recibir información instructiva, incluida la retirada de información. Se trata de la mitad de la respuesta básica a una crisis" (Coombs, 2010: 42). Así pues, uno de los focos de análisis principales se dirigirá a conocer si las instituciones transmitieron a los afectados, ya fuera de forma directa o indirecta, esta información útil tanto en los momentos previos a la inundación como durante la misma y en los primeros momentos posteriores, siempre en el marco temporal del 29 de octubre.

Además, este estudio analizará también los diferentes mensajes institucionales emitidos atendiendo a las distintas estrategias que suelen manejarse en los escenarios de crisis, agrupadas en tres conglomerados distintos: "Negar, disminución y trato" (Coombs, 2006). En el primero, el grupo trata de evitar que se asocie la crisis con la organización; en el segundo se intenta reducir la responsabilidad de la entidad y/o la gravedad de la crisis. En el tercero, se adoptan medidas para ayudar a las víctimas y esto, de alguna manera, se percibe como una aceptación de la responsabilidad de la crisis.

En esta línea, en la investigación se estudiarán los mensajes ofrecidos por las instituciones el 29-O según las estrategias establecidas en el marco de la teoría situacional de la comunicación de crisis (SCCT). "Las estrategias de respuesta a la crisis se utilizan para reparar la reputación, reducir el afecto negativo y prevenir las intenciones negativas de comportamiento" (Coombs, 2007: 170), si bien el propio autor admite que un investigador no puede aspirar a elaborar "una lista única y perfecta de estrategias de respuesta a crisis", pero sí se puede crear "una lista de estrategias útiles de respuesta a crisis".

Tabla 1. IRT crisis response

<i>Denial</i>	Simple Denial: did not do it
	Shift the Blame: blame some one or thing other than the organization
<i>Evading responsibility</i>	Provocation: response to some one else's actions
	Defeasibility: lack of information about or control over the situation • Accidental: did not mean for it to happen
	Good intentions: actor meant well
<i>Reducing offensiveness</i>	Bolstering: remind of the actor's positive qualities
	Minimize offensiveness of the act: claim little damage from the crisis •
	Differentiation: compare act to similar ones
	Transcendence: place act in a different context
	Attack Accuser: challenge those who say there is a crisis
	Compensation: offer money or goods
	Corrective Action: restore situation to pre-act status and/or promise change and prevent a repeat of the act
	Mortification: ask for forgiveness; admit guilt and express regret

Fuente: Coombs, 2010.

En esa línea, las estrategias de respuesta a la crisis de la SCCT apuntan a diversos modos de afrontar estas situaciones desde las organizaciones:

Tabla 2. Crisis response strategies in the SCCT cluster analysis study

1 Denial: management claims there is no crisis.
2 Scapegoat: management blames some outside entity for the crisis. 3 Attack the Accuser: management confronts the group or person claiming that some thing is wrong.
4 Excuse: management attempts to minimize crisis responsibility by claiming lack of control over the event or lack of intent to do harm.
5 Justification: management attempts to minimize the perceived damage caused by the crisis.
6 Ingratiation: management praises other stakeholders and/or reminds people of past good works by the organization.
7 Concern: management expresses concern for victims.
8 Compassion: management offers money or other gifts to victims. 9 Regret: management indicates they feel badly about the crisis.
10 Apology: management accepts full responsibility for the crisis and asks stakeholders for forgiveness.

Fuente: Coombs, 2010.

También en este estudio se aplicarán a los datos recogidos las perspectivas de la información que se deben aportar en estas situaciones, según Sturges (1994). Este investigador recalcó cuál debe ser el contenido necesario en los mensajes de respuesta a una crisis por parte de las organizaciones. Así, Sturges señala que la información debe (1) decir a la gente cómo reaccionar, (2) decir a la gente cómo sobrellevar la situación (3) proporcionar información que la gente pueda utilizar para formarse una imagen de la organización (p. 308).

De esta manera, este autor distingue tres perspectivas de la información que se aporta al público:

- 1) Instructing information: información que sirve al público para afrontar físicamente la crisis (por ejemplo, en este caso ir a lugares elevados, no bajar a los garajes, etc.);
- 2) Adjusting information: información dirigida a tranquilizar al público, empatizar con su sufrimiento y transmitirle lo que está haciendo la institución para afrontar la crisis;
- 3) Reputation repair: comunicación que busca mejorar la reputación y la imagen pública de la organización.

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones previas, con el objetivo de analizar la comunicación institucional de la citada crisis, este estudio tratará de dar respuesta a cuatro preguntas de investigación:

- P1. ¿Qué información de utilidad se ofreció a la ciudadanía y a los medios en la precrisis?
- P2. ¿Qué información se dio por parte de las instituciones durante la crisis?
- P3. ¿Cómo se afrontó la comunicación una vez lanzada la alerta a la población?
- P4. ¿Qué papel comunicativo tuvieron los principales protagonistas institucionales?

4. Resultados y discusión

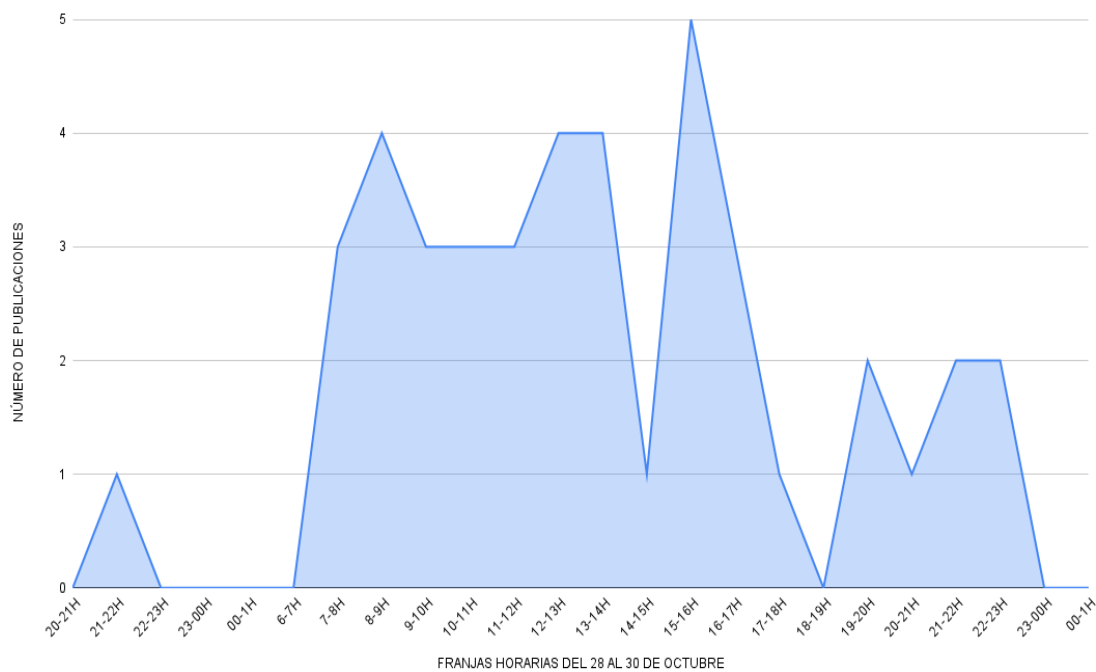
La información facilitada por las autoridades competentes en la jornada de lluvias y desbordamientos del 29 de octubre en la provincia de València, donde murieron 230 personas, se basó en comunicaciones a través de X e intervenciones de alcaldes, miembros de Emergències y el president de la Generalitat en la radio y televisión autonómica, À Punt. No hubo comunicados escritos específicos desde instituciones autonómicas ni convocatorias especiales hasta que acabó la catástrofe y ya se había producido la totalidad de fallecimientos o, al menos, la gran mayoría. La única salvedad fue una breve comparecencia a las 11.45 de la mañana del president Carlos Mazón retransmitida por la televisión autonómica entre dos actos de su agenda. Una intervención en la que ofreció datos opuestos a los del propio departamento de Emergències y no alertó de la magnitud de lo que otros departamentos oficiales estaban relatando. Tras la tragedia, la red social X y À Punt siguieron siendo los medios designados como “oficiales” por el president.

4.1. La comunicación institucional precrisis durante el 29-O (de 6 a 17 horas)

El primer tuit informativo relevante de la mañana es a las 06.42, cuando Aemet (organismo estatal) recuerda los avisos por lluvias. También Emergències, autonómico, (@GVA112) y la radiotelevisión pública autonómica À Punt, reiteran durante toda la mañana del día 29 esos avisos, hacen seguimiento de lluvias y emiten vídeos e imágenes de los primeros problemas importantes, que a esa hora se centran en la comarca de La Ribera por el desbordamiento del Magro. A las 7.36 se da un hito importante, cuando Aemet sube a rojo el nivel de riesgo. Tendrá que pasar una hora para que Emergències elabore el mapa rojo de aviso (08.23) y algunos minutos más para que declare nivel 1 de inundación en la comarca. Aun así, la comunicación de @GVA112 (la principal, ya que es el organismo oficial encargado de las emergencias) es constante y activa, hasta las 17 horas, cuando empieza la reunión del Centro de Coordinación Operativa Integrado (Cecopi), hora en la que se produce un apagón informativo.

El comportamiento de la institución responde hasta esa hora a lo que se espera de una gestión pre crisis: dar la información que será relevante para afrontar la situación y preparar a las personas e instituciones que ocupan un papel en la gestión de la comunicación (Coombs, 2010: 20). Sin embargo, conforme avanzan las horas se evidencia que era una falsa sensación de control, ya que la gestión de la crisis no iba paralela a la emisión de la información desde los canales oficiales.

Figura 1. Actividad en X de @GVA112

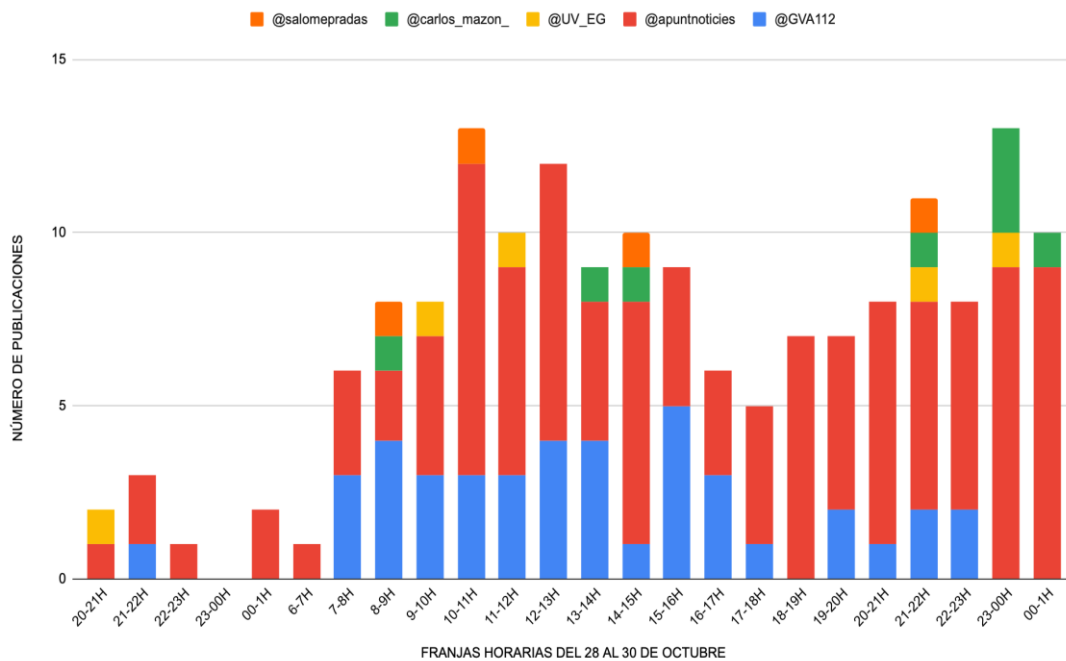


Fuente: elaboración propia

En algunas ocasiones, la comunicación, que es uno de los componentes principales de un sistema de alerta temprana y la medida más eficaz contra los peligros naturales, es subestimada por quienes han de gestionar (Intrieri et al., 2020: 1)

La primera vez que la consellera de Emergències, Salomé Pradas, y el president de la Generalitat, Carlos Mazón, tuitean mostrando preocupación y pidiendo precaución son las 08.53 horas. Sin embargo, acto seguido se publica la agenda del president de la Generalitat, que no ha variado sus encuentros y que nada tienen que ver con las lluvias. Tampoco ha variado su agenda el conseller de Educación -pese a que llega a haber 60 colegios cerrados-, que se marcha a Alicante. O el conseller de Infraestructuras, a pesar de que a las 09.13 @GVA112 avisa de un corte en la A7 y la crisis acabará acumulando una treintena de carreteras cortadas, donde se producirán muchos de los fallecidos. El titular de esta área, Vicente Martínez Mus, cumple íntegramente su agenda, incluida la asistencia a unos premios cuando ya hay fallecidos y miles de llamadas desde autovías y carreteras. De las cuentas institucionales analizadas de la red social X (Carlos Mazón, Salomé Pradas, Bomberos Valencia, Diputación de València, GVA112, Conselleria de Infraestructuras, Generalitat. GVAEmergencies, GVAEducació, Delegación Gobierno, Pilar Bernabé, CHJ, Aemet, Ministerio de Transportes, DGT, Apunt, UV) solo la consellera Pradas, el presidente de la Diputación de València y la delegada del Gobierno adaptan sus agendas a la emergencia. À Punt, el director de Informativos, Ivan Esteve, como relató en el programa 'Salvados' de La Sexta emitido el 8 de diciembre de 2024, también varía su programación y reorganiza la redacción para tener el máximo posible de equipos en la calle en previsión de las lluvias y la Dana de la que está avisando Aemet hace diez días.

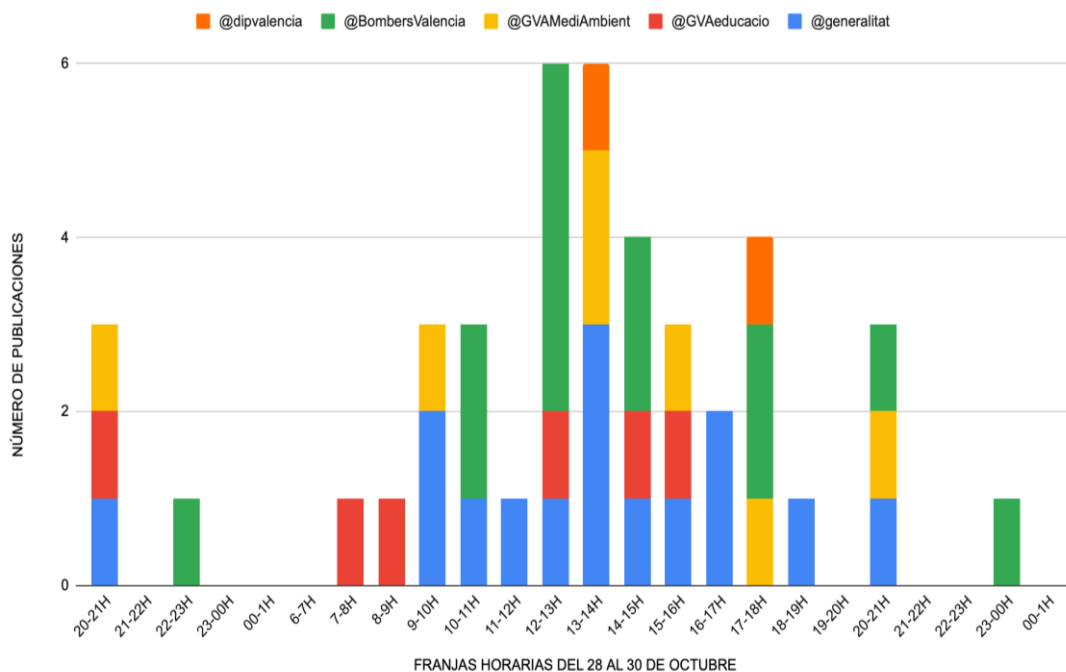
Figura 2. Actividad en X los principales emissores autonómicos



Fuente: elaboración propia

Aunque los manuales de gestión de crisis recomiendan desarrollar iniciativas que incrementen la percepción del riesgo en lugar de dar una falsa sensación de seguridad (Coombs, 2010: 27), por la mañana solo un actor autonómico relevante está siendo útil e informativo de manera proporcional: la cuenta de Emergències (@GVA112). El resto de cuentas y actores, con más seguidores, dan una idea de normalidad que no se corresponde con lo que está sucediendo si se miran cuentas de ayuntamientos, À Punt o bomberos de la Diputació de València.

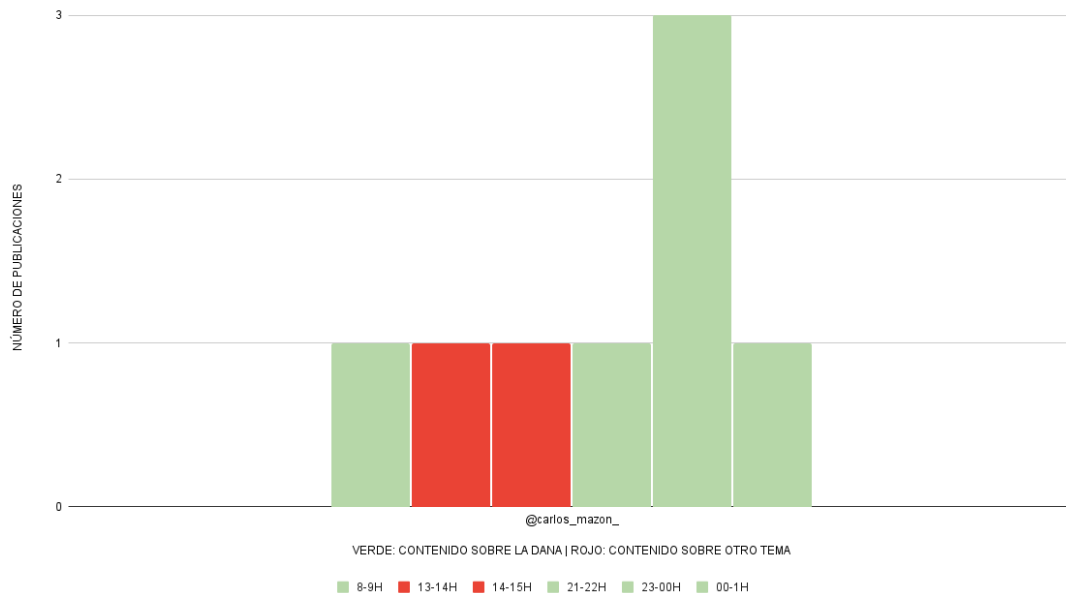
Figura 3. Actividad en X los emissores autonómicos secundarios



Fuente: elaboración propia

La cuenta personal del president (@carlos_mazon_) o la @Generalitat no se ajustan casi en ningún momento del día a la realidad que cuentan los medios públicos autonómicos o el propio 112.

Figura 4. Actividad en X de @Carlos_Mazon_



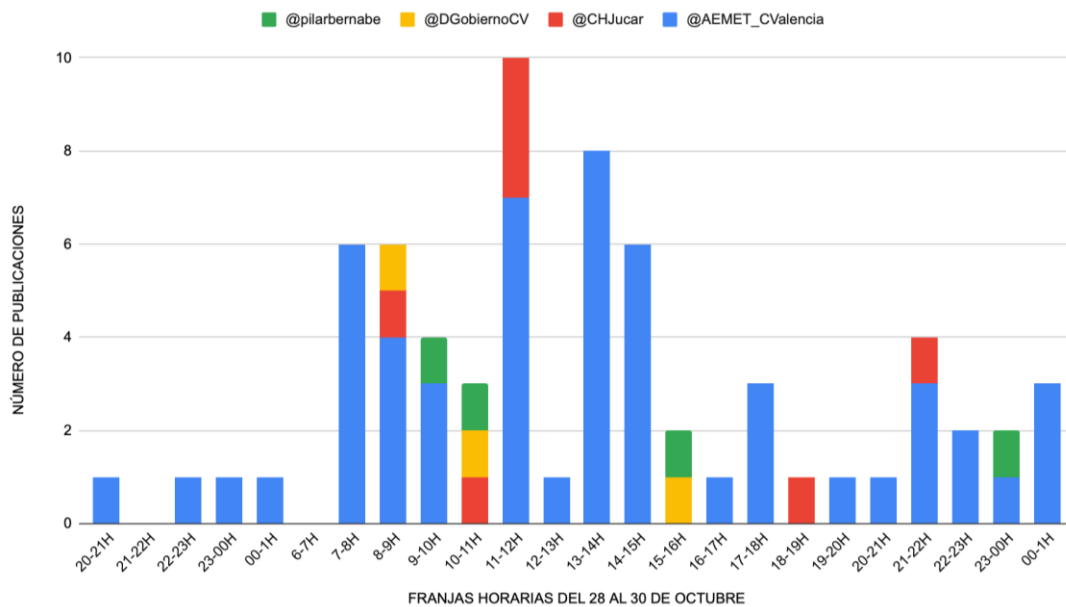
Fuente: elaboración propia

A partir de las 10.22 hay un agravamiento del temporal que se traslada a las redes y a la radiotelevisión pública valenciana: la llegada de las primeras imágenes impactantes. Empiezan a circular vídeos sobre la insólita inundación de La Ribera, tuiteados por la propia @GVA112 o los Bomberos, que informan del rescate aéreo de un camionero (10.45), mientras À Punt advierte de enormes problemas entre las 10 y las 14 horas. Incluso Inmaculada Piles, técnica de Emergències, informa desde el edificio del 112 a la televisión pública de coches arrastrados y rescates (09.58 horas).

En un tono de gravedad más leve, la portavoz del Consell, Ruth Merino, comparece a las 11 horas tras el pleno del Consell y dedica una quinta parte de su intervención -3,5 minutos de un total de 18,5- a las lluvias, pasando acto seguido a otros temas. La sensación que transmite es que la situación está bajo control y no informa de asuntos graves.

En ese momento, Aemet, À Punt y Emergències siguen siendo los principales emisores de información. La televisión pública relata el desbordamiento del barranco de Benimodo (11.09), la Universitat de València (11.41) cierra todos sus campus, se anuncia el corte de 21 carreteras (@GVA112 a las 11.22) y la Aemet avisa del riesgo en zonas donde no llueve por la llegada de caudales de barrancos (11.44). Nada de esto tiene traslación en las cuentas de los principales líderes autonómicos. En cuanto a los organismos oficiales, tanto la Confederación Hidrográfica del Júcar como la Delegación de Gobierno tienen muy pocas comunicaciones ese día en X, aunque son relativas a la Dana. Pese a que ninguno de los dos organismos hace un seguimiento exhaustivo, cabe recordar que la competencia de la gestión de la precrisis y la crisis es autonómica, según las leyes que rigen en inundaciones.

Figura 5. Actividad en X de los principales emissores estatales



Fuente: elaboración propia

A las 11.45 se produce un hito comunicativo en la crisis: Emergències anuncia en su cuenta de X un aviso especial de alerta hidrológica en el río Magro. En ese mismo minuto, comparece Mazón ante los medios (intervención retransmitida en directo en À Punt) e insiste en que no hay alertas hidrológicas ("No existe ninguna alerta hidrológica respecto a ningún embalse"), no cita la del río Magro y especifica que no ha habido daños personales. Menciona "vehículos atrapados" y unas "cabras" que "al parecer se habrían ahogado" en el municipio de Turís e informa de que a las 18 horas remitirá el temporal. Se trata de una información que su equipo borrará de su cuenta horas después, tras constatarse que distaba mucho de ajustarse a la realidad. En el momento de la comparecencia del president, hay carreteras cortadas y los Bomberos han informado de 50 avisos de personas atrapadas en La Ribera. De hecho, mientras Mazón interviene, el 112 informa de otro rescate en helicóptero en un tejado de L'Alcúdia. Apenas 20 minutos después de la comparecencia, a las 12.14, À Punt cuenta que dos barrancos se han desbordado.

En este caso, la imprecisión del actor más relevante resta credibilidad a toda la organización y hace que no se puedan tomar medidas de precaución, además de que evidencia incompetencias por la falta de consistencia en la información que se está aportando a la población (Coombs, 2010: 28).

De hecho, como apuntan algunos manuales específicos en el caso de inundaciones, "es posible que se realice una predicción precisa, pero que la advertencia correspondiente no se emita correctamente o no se entienda, lo que provoca el fallo de todo el sistema" (Intrieri et al., 2020: 1.).

La información institucional va por detrás de forma reiterada de la que dan testimonios, alcaldes o bomberos en los medios (Moreno, 2025), o es contradictoria en la gestión y percepción del riesgo que se quiere transmitir. La desconexión es patente conforme se va agravando la situación. Por ejemplo, a las 12.54. Emergències cuelga un vídeo del Barranco del Poyo desbordado, por el que ha emitido un aviso especial (la alerta hidrológica se declara a las 12.20 h). Nueve minutos más tarde, la cuenta de la Generalitat cuelga información sobre el premio que Aenor ha otorgado a Mazón. También es llamativo cómo la Aemet avisa de

que las lluvias están siguiendo el recorrido de la A3 (sin que el conseller de Infraestructuras o ninguna autoridad autonómica se pronuncie), cuyo corte será finalmente informado por la DGT a las 13.23 h.

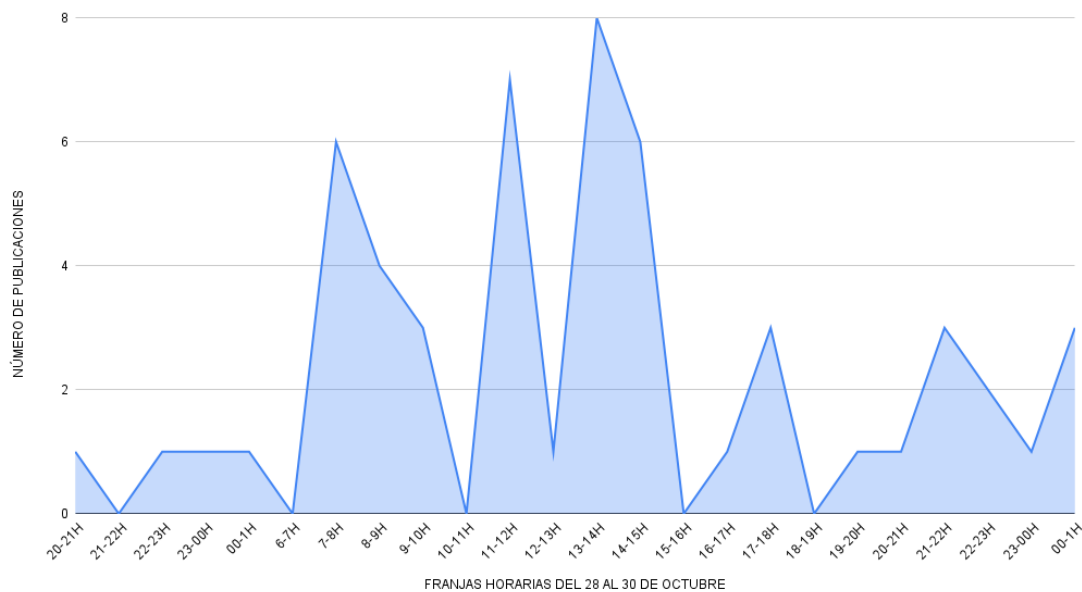
A partir de las 13 horas, el foco informativo se traslada a Utiel. Los avisos de Aemet son los primeros (13.18) y se combinan con otras aportaciones que insisten en la gravedad, como À Punt, que en esa franja horaria avisa en sus programas de posibles desbordes de ríos y barrancos (13.32). La entrada en directo en la televisión autonómica del alcalde de la localidad en el informativo de mediodía, que habla de situación “dantesca”, evidencia el peligro. En esos momentos, la actividad de comunicación del 112 se ha reducido. Aunque Pradas tuitea sobre Utiel (14.20) y la Diputación acaba de mandar a casa a todo su personal a las 14 horas, como la UV ha hecho a media mañana, el president continúa informando de sus actos y se va a comer a partir de las 15.00, la misma hora en la que se decreta el nivel 2 de inundación para Utiel, del que informa @GVA112 (15.01 a través de X), que establece que la localidad no puede hacer frente a la riada con medios locales. Pese a ello, las autoridades de gestión siguen sin dar consejos o evidenciar preocupación, más allá de la cuenta personal de Pradas y la cuenta oficial de su departamento.

En este sentido, parece no haber un monitoreo para prevenir crisis y gestionar problemas, ya que una mínima vigilancia en redes, con simples sistemas informáticos (González-Herrero & Pratt, 1996) podría haber revelado, a través de alcaldes, los medios públicos o usuarios de Internet la gravedad de las inundaciones, con vídeos que eran públicos y estaban siendo emitidos por À Punt. Sin identificación temprana no es posible la planificación de estrategias ni la información útil para favorecer que la población se autoproteja.

4.2. Información institucional a partir del Cecopi (17 horas hasta ES-Alert 20.11 horas)

El siguiente hito en la comunicación de la crisis es el inicio del Cecopi, convocado a las 17 horas de ese día, y que marca una diferencia comunicativa sustancial. A partir de la celebración de esa reunión, cae significativamente el nivel comunicativo y hay un ‘apagón’ por parte de las autoridades autonómicas encargadas de la protección. También la Aemet reduce al mínimo su comunicación. La actividad en el perfil de X de Carlos Mazón, que ha utilizado todo el día para comentar actos y la emergencia, desaparece por completo. En cuanto a las cuentas de CHJ y Delegación de Gobierno, la información sigue siendo mínima, en la misma línea que la mañana. Como emisores, aparece la DGT y Adif por los cortes de carreteras y servicios ferroviarios. Es decir: la participación en el Cecopi de los principales actores e instituciones que han de gestionar la crisis y comunicar a la población la información relevante aparentemente constituye un freno para llevar a cabo dichas acciones. Al encontrarse reunidos y, teóricamente, tomando decisiones, se produce el efecto de no comunicar nada al respecto en las horas críticas de la crisis.

Figura 6. Actividad en X de @Aemet_CValencia



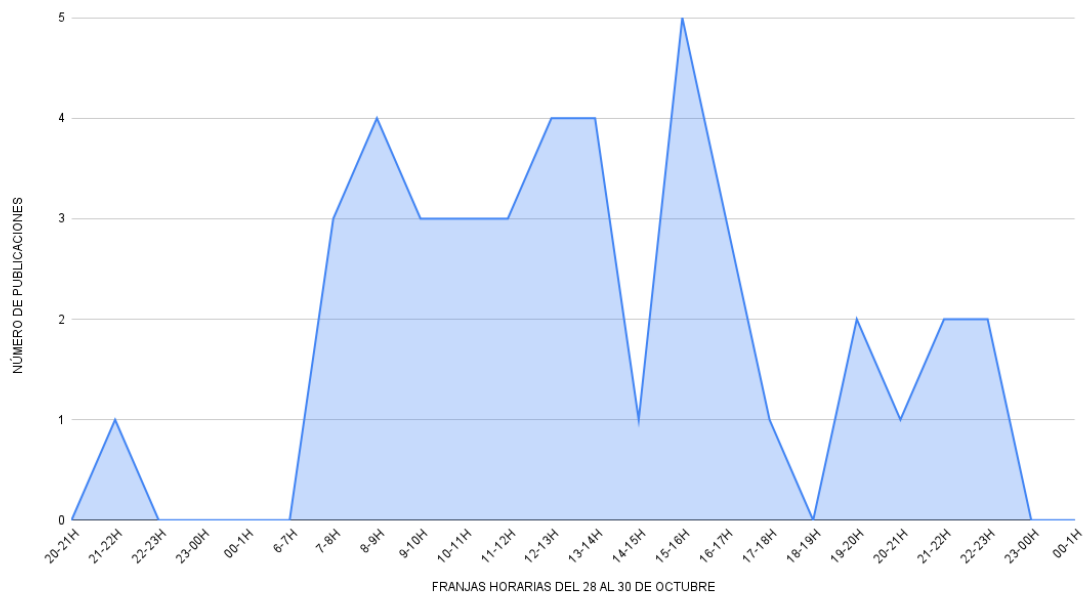
Fuente: elaboración propia

En este sentido, se incumpliría gran parte del proceso que definen González-Herrero & Pratt (1996) para integrar la gestión de problemas en la gestión de crisis con el "proceso proactivo y simétrico de gestión de crisis". Primero porque no hay "identificación temprana" y no hay un "monitoreo continuo", que se interrumpe con la reunión. Pero también porque no se aplica un enfoque tradicional de gestión de crisis: contar con un plan, un equipo y un portavoz preparados para manejar la crisis. De hecho, en la convocatoria del Cecopi, que se comunica en redes a las 16.45, se anuncia que saldrá un portavoz en concreto que jamás comparecerá. Se deja sin información de seguimiento o utilidad a la población que va a sufrir la peor riada de la historia reciente, lo que evidencia de nuevo cómo las autoridades subestimaron la comunicación como herramienta dentro de un sistema de alerta temprana, pese a ser la contramedida más rentable contra los peligros naturales (Intrieri et al., 2020).

Dentro de los actores públicos, solo À Punt se queda y lidera la gestión de crisis, aportando más información que las propias autoridades competentes para darla. No se encargó a ningún técnico la comunicación durante el día ni la tarde, y fueron varios emisores (Ruth Merino, Salomé Pradas en X, Carlos Mazón) quienes fueron pasándose el testigo, sin planificar y dando mensajes a veces contradictorios.

El apagón comunicativo entre las 17 horas y las 20.11, la hora en la que se envía el mensaje de alerta, es manifiesto y cuantificable. La cuenta oficial de Emergències lanza tres mensajes, frente a la treintena de informaciones que ha emitido hasta el inicio del Cecopi. En concreto, en esas más de tres horas, cuando se va a desbordar el barranco del Poyo, informa de un aviso especial por Forata (17.41), eleva el nivel 2 de riesgo a toda la provincia (19.30) y retuitea a Adif por el corte de trenes (19.42). Nadie del Gobierno valenciano saldrá a dar información o a advertir de los peligros en el barranco del Poyo en el momento en que se está desbordando de manera evidente (desde las 18 horas), como está mostrando À Punt desde Chiva, hasta el envío del Es-Alert. Esa lentitud en la falta de respuesta (Coombs, 2010: 28) abona el terreno a la especulación y a la desafección posterior con las autoridades.

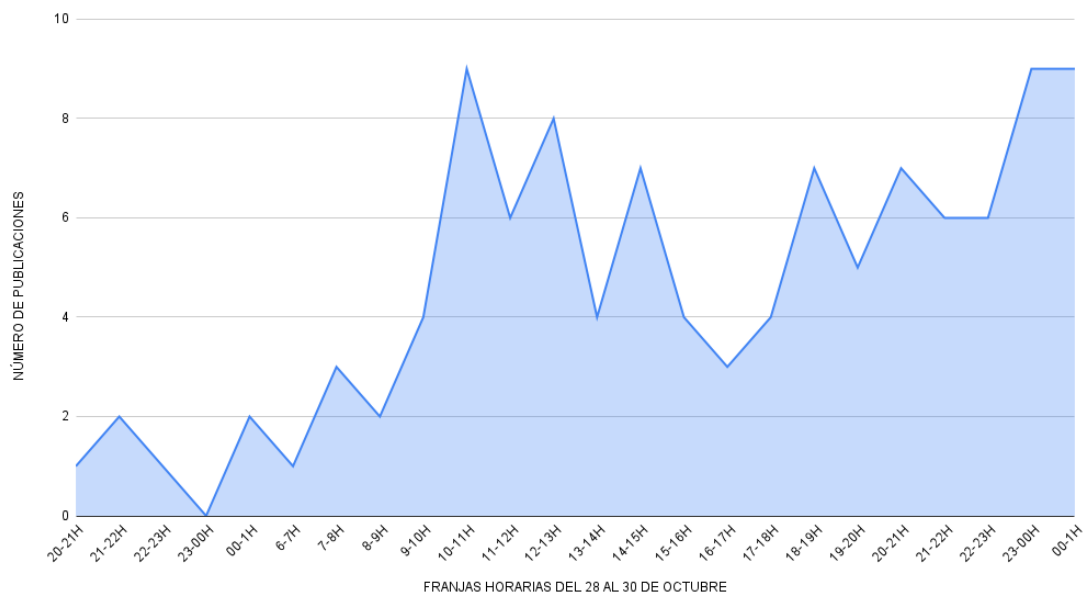
Figura 7. Actividad en X de @GVA112



Fuente: elaboración propia

El único emisor que mantiene por la tarde el nivel informativo es À Punt, que tiene un equipo en Chiva que está mostrando el desborde del barranco del Poyo con numerosas conexiones e imágenes de la catástrofe desde las 18.09 en el programa En Directe, que también da cuenta de más desbordes en La Ribera al mismo tiempo, con equipos en Algemesí o Utiel.

Figura 8. Actividad en X de @Apuntnoticies



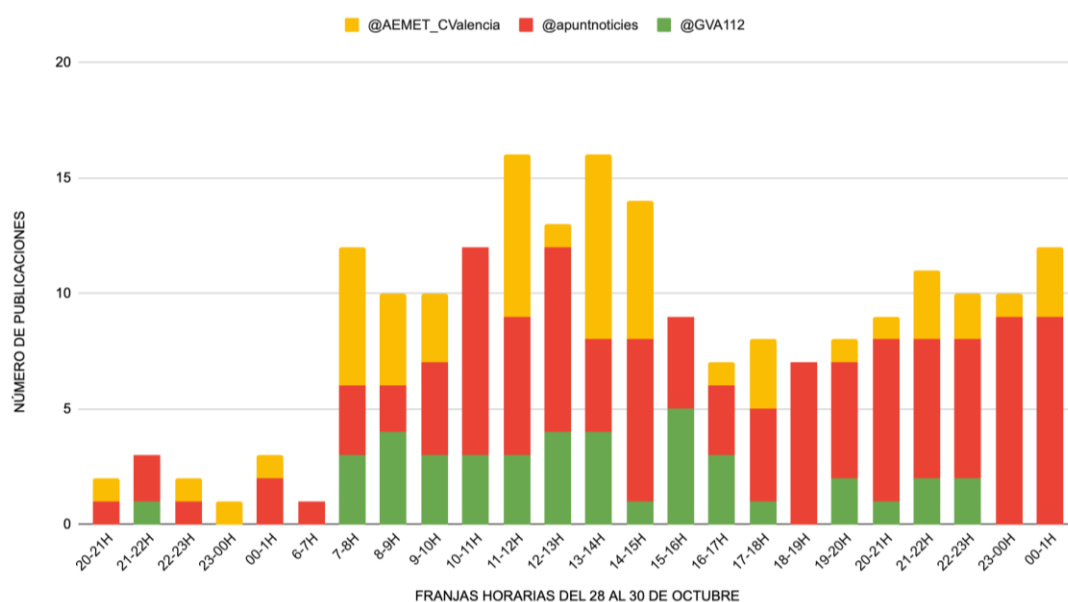
Fuente: elaboración propia

La primera vez que la ciudadanía tiene acceso a información relativa a los problemas por la Dana en L'Horta Sud, al margen de la que pudieron dar sus propios ayuntamientos, es en los medios públicos autonómicos a las 19.14, con la emisión de la rotura del puente de Picanya y llamadas de vecinos que explican desesperados su situación. Como la de las 20.13 en directo, desde un polígono de Ribarroja: "Estamos en un altílo con rejas y no paramos de llamar al 112 y nadie nos contesta. Somos 50 personas en el restaurante

Les Palmeres. Es una ratonera. Llevamos dos horas y aquí no viene nadie". Una información que sorprendía a los propios presentadores, también desconocedores de problemas tan graves, en un apagón informativo insólito desde todas las cuentas de las autoridades competentes.

Ni el president, ni la consellera responsable, ni Infraestructuras, ni @generalitat o @GVA112 o cualquier cuenta autonómica oficial o portavoz ofrecen ninguna indicación de qué hacer, sea en X o en un comunicado, mientras se produce el desborde o en los momentos inmediatamente posteriores. Algo que seguirá así hasta la primera comparecencia de Carlos Mazón tras la catástrofe, pasadas las 21 horas, a través de À Punt. Un estudio de Heath y Palenchar (2000) subraya que conocer el sistema de advertencia mantiene a la comunidad en estado de alerta, en lugar de hacerle caer en una falsa sensación de seguridad. En este caso, no solo no hubo sistema de advertencia planificado y conjunto, sino que hubo un silenciamiento objetivo en el medio prioritario que se eligió desde la administración (X y À Punt) en los momentos que más necesaria era la información, a partir de las 17 horas.

Figura 9. Comparativa de los emissores mais activos em X



Fuente: elaboración propia

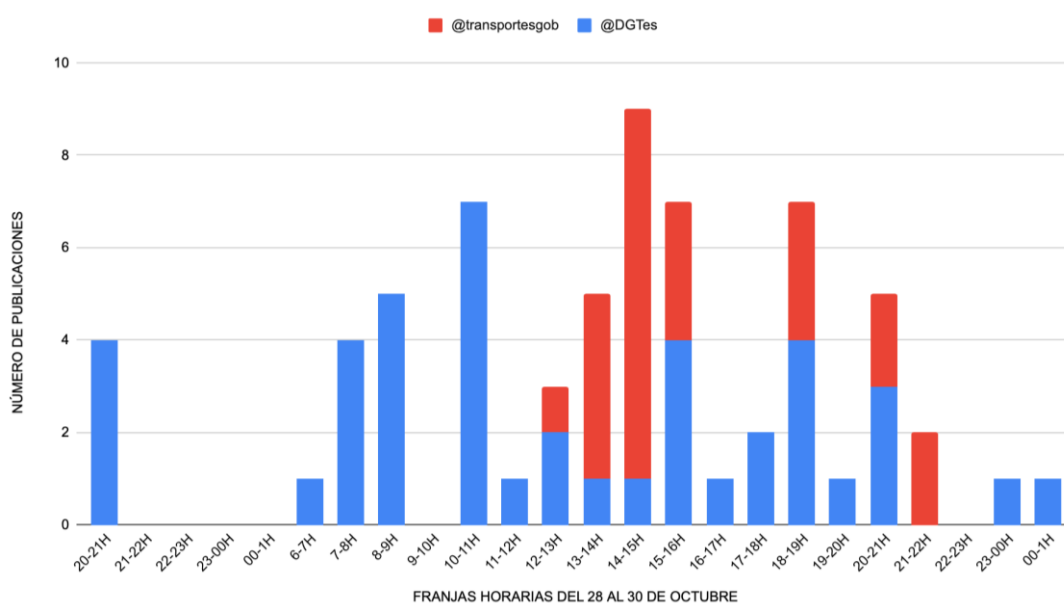
4.3. Comunicación institucional tras el punto álgido de la crisis (20.11 horas hasta las 00 horas)

Situado el epicentro de la crisis con el envío de la alerta a los móviles a las 20.11 horas, la comunicación institucional posterior se centró en mensajes de recomendación que resultaban tardíos para los afectados, la alerta sobre "bulos" y la preocupación por la situación que, no obstante, apenas incluía información en la mayoría de los casos. De la misma manera, llama la atención el silencio de varias cuentas oficiales en la red X.

Así, Aemet ofreció entre las 20.11 horas y las 00.00 horas una decena de mensajes con diversos datos sobre las precipitaciones récord recogidas durante la jornada, el número de rayos caídos y modificaciones en el estado de alerta. Por su parte, la CHJ sólo emitió a las 20.23 horas un post para alertar de un "bulo" sobre la apertura de compuertas del embalse de Forata. Ni la delegación del Gobierno ni la titular de esta institución, Pilar Bernabé, se pronunciaron en la red X.

Sí lo hizo el Ministerio de Transportes, con dos mensajes a las 20.50 horas para advertir de la suspensión del servicio de Alta Velocidad y para señalar las líneas de ferrocarril de Cercanías afectadas. Por su parte, la Dirección General de Tráfico emitió dos 'tuits' a las 22.40 y a las 23.10 para advertir primero de "enlaces cortados" en la A3 y en la A7 y, posteriormente, del cierre de la A3. Por su parte, el Consorcio de Bomberos de Valencia sólo difundió un mensaje, concretamente a las 22.04, para informar de que estaba actuando en "múltiples incidencias" por la Dana.

Figura 10. Actividad em X de los emisores estatales secundarios



Fuente: elaboración propia

En ese espacio de casi cuatro horas, la responsable autonómica de Emergencias, Salomé Pradas, que no compareció tampoco en ese tiempo, sólo colgó un mensaje, concretamente a las 20.54 horas, para solicitar que sólo se atendieran los mensajes de @GVA112 y manifestar que nos encontrábamos en momentos "muy difíciles" y en una situación "extraordinaria e insólita". Un mensaje que, dentro de las estrategias de respuesta a la crisis establecidas por Coombs (2010), se sitúa dentro del denominado "excusa", dirigido a minimizar la responsabilidad de la organización alegando la falta de control sobre el suceso. Su número dos, el secretario autonómico de Emergencias, Emilio Argüeso, no colgó ningún mensaje en ese margen temporal.

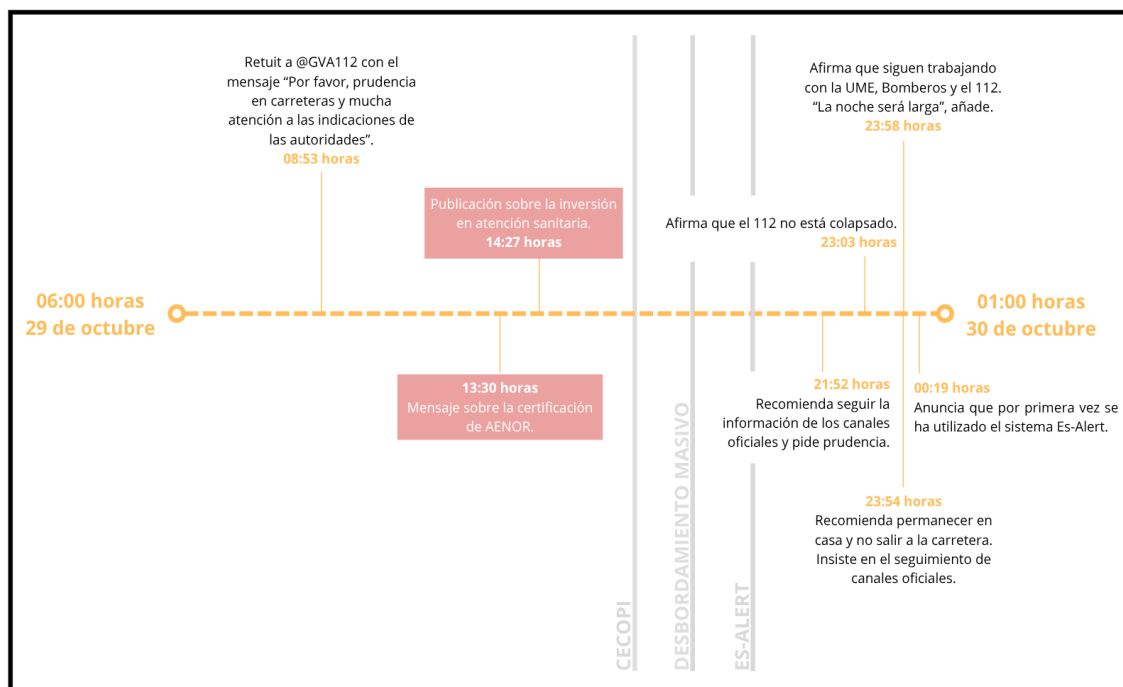
La cuenta oficial de Emergencias (@GVA112), a la que remitía la consellera Pradas para informarse, emitió sólo dos tuits en esas casi cuatro horas. Uno, a las 21.39 horas para informar sobre el estado de las carreteras con datos servidos por la Conselleria de Infraestructuras y otro a las 21.45 horas para alertar sobre un "mensaje fake" respecto a que el teléfono de emergencias 112 había "caído". En el post, aseguran que dicha línea sigue funcionando "con normalidad" aunque admiten que el volumen de las llamadas es "alto".

Esta preocupación por rechazar el desplome del servicio telefónico de Emergencias también se repite en la cuenta oficial del propio presidente de la Generalitat, Carlos Mazón, quien a las 22.03 asegura que el 112 "no está colapsado", pide a la gente que insista y que no difunda "bulos", algo que también recalca en su primera comparecencia televisada pasadas las 21 horas. Esta posición insistente de las instituciones sobre

el rechazo a la situación de colapso del 112 -que chocaba frontalmente con lo que estaba viviendo la ciudadanía- se enmarca dentro del parámetro de negación establecido en las estrategias de Coombs, que consiste en que el mando de la organización rechaza la existencia de la crisis.

El presidente de la Generalitat, institución en la que reside la competencia de Emergencias y Protección Civil, emitió cuatro mensajes más en la red X desde las 20.11 horas hasta las 00.00 horas, además de protagonizar dos comparecencias difundidas en directo por À Punt, la televisión pública valenciana. En el primero de ellos, a las 20.52 horas, pide a la población informarse por "canales oficiales" y cita @apuntnoticias y @GVA112. Además, aconseja "permanecer en casa". Esta recomendación se ajusta a la estrategia de respuesta ante la crisis consistente

Figura 11. Secuencia temporal de los mensajes en X de Carlos Mazón el 29-O



Fuente: elaboración propia

Una característica que también se observa en el siguiente post enviado por el presidente (tras el ya mencionado sobre el 112) a las 22.54 horas, donde se emiten fragmentos de su primera comparecencia televisada y donde pide a la ciudadanía que no salga a la carretera "si no es estrictamente necesario". Además, reitera los canales oficiales de información y asegura que no pueden confirmar en ese momento "pérdidas humanas", una afirmación que también podría enmarcarse en el mencionado parámetro de negación de la crisis.

Cuatro minutos más tarde, a las 22.58 horas, la cuenta oficial del presidente publica también otro 'tuit', en el que asegura que están trabajando "de manera coordinada" con la UME, bomberos y emergencias. Un mensaje que se encuadra con la estrategia denominada de "congraciarse" de Coombs, donde la organización elogia o pone de manifiesto las acciones que se están realizando para combatir la crisis. Además, en este post Mazón reitera recomendaciones, como no salir de casa o subir a las zonas altas.

En su último mensaje de la jornada en la red X, a las 23.19 horas, el presidente de la Generalitat habla de la importancia de que el mensaje sea "único", para remarcar que es la primera vez en la que se ha utilizado el sistema ES-Alert. Un post que, de nuevo, se sitúa en la estrategia de congraciarse, destacando en esta

ocasión el uso de una herramienta para avisar a la población, aunque este mensaje había llegado a todas luces tarde, algo que, a tenor de este post, no parecía haberse comprendido desde la institución. Una circunstancia que enlaza con la situación ya estudiada de que puede realizarse una predicción precisa por parte de los gestores del riesgo, pero que posteriormente la alerta correspondiente no se emita correctamente o no se comprenda, lo que provoca el fallo de todo el sistema (Intrieri et al. 2020: 1).

Sin duda, de todas las cuentas analizadas, la televisión pública valenciana fue la más activa en servir información de todo tipo a la población, más allá de la proporcionada por las fuentes institucionales, con casi una treintena de mensajes que incluían desde información de servicio sobre el estado de infraestructuras como imágenes incluso a veces en directo de las poblaciones inundadas.

Así, la evaluación de todas las comunicaciones oficiales emitidas por las instituciones en la red X desde el envío masivo de alerta a los móviles, permite observar la insuficiente información de utilidad recibida por ciudadanía y medios de comunicación por parte de las organizaciones autonómicas y estatales. Atendiendo a los parámetros establecidos por Sturges (1994), la denominada "instructing information", la que debía servir a la ciudadanía para afrontar físicamente la crisis, se produjo de forma muy endeble, aislada y, sobre todo, tardía, e incluso contradictoria. Cuando llegaron las recomendaciones –además de la propia alerta– la inundación ya había entrado en las casas de prácticamente la totalidad de municipios afectados, el caos en las carreteras era inevitable e incluso se habían producido la totalidad o mayoría de fallecimientos. Esto deja en una situación de mayor exposición si cabe a las instituciones implicadas en la crisis, no sólo por la gestión, que no es el motivo de este estudio, sino por la comunicación realizada, donde la ausencia de instrucciones previas a la población, así como la negación o falta de información concreta en la recta final de la jornada, pone de manifiesto la sensación de desconcierto y falta de control de la crisis por parte de las instituciones responsables. *Pulvinar vivamus fringilla lacus nec metus bibendum egestas. Iaculis massa nisl malesuada lacinia integer nunc posuere. Ut hendrerit semper vel class aptent taciti sociosqu. Ad litora torquent per conubia nostra inceptos himenaeos.*

5. Conclusiones

Atendiendo a la primera de las preguntas de investigación propuestas, referente a la información de utilidad que se ofreció a la ciudadanía y a los medios en la precrisis, el análisis de la comunicación evidencia que en las horas previas a la riada del 29 de octubre de 2024 la información que se dio a la ciudadanía fue asimétrica y en algunos casos contradictoria, lo que pudo impedir que la población se autoprotegiera, generando una falsa sensación de seguridad.

Las autoridades autonómicas, competentes en la gestión, sí dieron datos y consejos por la mañana para la comarca de La Ribera y el desbordamiento del Río Magro, sobre todo a través de la cuenta de Emergències en la red social X. También respondieron a las llamadas y peticiones de entrevistas de la radiotelevisión pública, À Punt. El organismo estatal Aemet fue otro de los emisores más activos esa mañana en la fase de precrisis, también en X, y pidió precaución, además de alertar del desborde de barrancos.

Sin embargo, la gravedad de esa información que se transmitía por la mañana, también a través de À Punt, con una programación especial en radio y televisión, fue contrarrestada y minimizada por otros emisores, como la portavoz del Consell (Ruth Merino) y el propio president de la Generalitat, Carlos Mazón, que en su

única comparecencia en la fase de precrisis dio la información errónea de que no existía alerta hidrológica, con unas lluvias que supuestamente iban a remitir y a desplazarse hacia la Serranía de Cuenca. En la fase de precrisis no hubo desde la Generalitat comunicados especiales, más allá de declaraciones puntuales de dos portavoces autonómicos que, como se ha evidenciado, confundieron y minimizaron la percepción del riesgo. El hecho de que las agendas oficiales del presidente y sus consellers, salvo la de Emergències, no se modificaran o incluso estuvieran en otras ciudades, pudo aumentar la sensación de normalidad, tanto en la ciudadanía como en los medios que podrían haber hecho de altavoz de los peligros que se avecinaban.

La mayoría de la información oficial se sirvió a través de X, también en la fase poscrisis. Aunque la información ha de adaptarse a los nuevos consumos y canales, cabe preguntarse si era suficiente el uso de esa vía para que llegara a toda la población objetivo o deberían haberse utilizado otros canales que aglutinaran a un público diverso en edad y acceso a la información (Bruns, Axel & Burgess, Jean, 2014), como anuncios en televisión, radio o utilización de mobiliario urbano, marquesinas o alertas tempranas al móvil.

Desde la inundación de Utiel (14 horas) hasta la celebración del Cecopi (17 horas), cuando Emergències empieza a colapsar y se está comprometiendo la capacidad de hacer rescates, la comunicación de las fuentes principales que han emitido por la mañana continúa estable y se desplaza hacia ese punto geográfico, con la radiotelevisión pública aportando una importante información también en la red social X, además de en sus canales de televisión, radio y web. El president de la Generalitat no aportará más información sobre Utiel. De hecho, cuando se decreta la alerta 2 de inundación en esa zona, Carlos Mazón empieza una polémica comida de la que saldrá tres horas después y que podría ser analizada aparte respecto a las consecuencias que pudo tener en la evaluación pública del comportamiento del president durante la crisis.

En cuanto a la segunda pregunta de investigación, referida a la información proporcionada por las instituciones durante la crisis, entendiendo como epicentro de la misma el desbordamiento del barranco del Poyo (el causante de la mayoría de las 230 víctimas mortales) ocurrido durante la tarde, el análisis evidencia que a partir de la reunión del Cecopi iniciada a las 17 horas, el emisor principal de la Generalitat, el 112, deja de comunicar.

De la misma manera, también la Aemet reduce drásticamente su información, quedándose solo À Punt como protagonista emisor a través de los periodistas que tenía desplazados en las zonas y por las llamadas telefónicas que recibe de ciudadanos atrapados. Otros organismos oficiales estatales, como Delegación de Gobierno o la Confederación Hidrográfica del Júcar, no experimentan cambios, ya que durante todo el día han mantenido un perfil casi inexistente, con varios tuits sobre la emergencia, pero ofreciendo muy poca información.

En cuanto a la tercera pregunta formulada, centrada en la reacción tras el punto álgido de la crisis, cuando la tardía alerta ha sido enviada a los móviles (20.11 h), cabe reseñar que los representantes autonómicos y todas sus cuentas prácticamente desaparecieron durante la tarde y solo reaparecerán a partir de que la catástrofe haya sucedido, con un segundo mensaje de alerta al móvil de la ciudadanía (en este caso a las comarcas de Ribera Alta, Ribera Baja, Hoya de Bunyol y L'Horta Sud) y, una hora después, a través de dos apariciones televisadas del president y varios mensajes en X. En las comparecencias se da una información escasa y poco ajustada al momento de la crisis. Por ejemplo, se aconseja subir a pisos altos cuando ya es demasiado tarde y no se dan órdenes, sino recomendaciones que están ya desfasadas, sobre el estado de las carreteras, que a esa hora están absolutamente devastadas e impracticables.

Otro hito destacable es que desde la Presidencia de la Generalitat se da la errónea información de que el teléfono 112 no ha caído, algo que los usuarios y los medios están comprobando y denunciando en directo, en ese mismo momento. Todo ello genera una sensación de caos y una falta de información que el propio president admite en su alocución pública esa noche, alegando que han caído las comunicaciones y no conocen el estado de la situación.

Respecto a la cuarta pregunta de investigación, relacionada con el papel comunicativo de los protagonistas institucionales ese día, la cuenta en X de Emergències fue activa y dio información útil y ajustada hasta el comienzo del Cecopi a las 17 horas, igual que hizo la Aemet. El president de la Generalitat estuvo ausente informativamente, emitió mensajes extemporáneos y cuando dio información de la catástrofe fue poco ajustada a la realidad o contradictoria. La Delegación de Gobierno y la CHJ dieron muy poca información durante todo el día, aunque sí estuvo centrada en la emergencia. Los ministerios de Transporte y Adif (responsable de las infraestructuras ferroviarias) informaron de los cortes ya entrada la tarde noche.

À Punt fue el único emisor que estuvo dando información ajustada y relevante desde la precrisis a la poscrisis, así como durante la riada del Poyo, cuando todos los demás han desaparecido, aunque sus equipos solo llegaron hasta Chiva y ya no pudieron bajar a l'Horta Sud, que fue el verdadero agujero negro informativo. Consellerías relevantes como Educación o Infraestructuras (la competente en carreteras) estuvieron ausentes de la emergencia y prácticamente no sirvieron información de utilidad, más que cuando las consecuencias eran irremediables, los colegios habían cerrado y decenas de personas se habían visto atrapadas en las carreteras.

En resumidas cuentas: esta investigación pone de manifiesto la carencia de preparación previa y la incapacidad de las instituciones para llevar a cabo una estrategia comunicativa capaz de alertar a la población del riesgo, recomendar medidas de protección y tranquilizar a la ciudadanía. Por el contrario, la comunicación institucional fue escasa y cuando se produjo a menudo tuvo un efecto narcotizante, al transmitir a los ciudadanos que no había peligro. Fue una comunicación ineficaz y contraproducente no sólo por lo que comunicó, sino por lo que no comunicó, especialmente en las horas cruciales en las que se producía el desbordamiento del barranco del Poyo y del río Magro. Los representantes institucionales, reunidos en el Cecopi, tardaron horas en adoptar decisiones, y durante esas horas apenas comunicaron a la población. No comunicar tampoco fue una decisión consciente, sino una consecuencia de la ausencia de planificación u organización de la comunicación de crisis, agravada en el caso específico de la Generalitat Valenciana por la desaparición, durante esas horas cruciales, del president de la Generalitat, Carlos Mazón.

Agradecimientos / Financiación

Esta investigación ha contado con el apoyo de UVEG2025-26038CATED, Cátedra de Análisis y Prospectiva del Audiovisual 2025, Consell de l'Audiovisual de la Comunitat Valenciana, y PID2023-151411NB-I00, "Flujos de comunicación en la esfera pública postmediática: nuevos públicos y catalizadores del discurso político" (Sphereflows), financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades de España.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración ética

Este estudio se llevó a cabo de acuerdo con los principios de la investigación científica y no requirió la aprobación de un comité de ética.

Declaración sobre el uso de IA

En la elaboración de este manuscrito no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial generativa.

Disponibilidad de datos

Los datos que sustentan los resultados de este estudio están disponibles públicamente en X.com

Contribución de los autores

	Raquel Pérez-Ejerique	Joaquín Aguar	Guillermo López-García	Laura Bellver-Carsí
Conceptualización	X	X	X	
Curación de datos	X	X		X
Análisis formal	X	X		
Obtención de financiación			X	
Investigación	X	X	X	
Metodología	X	X	X	
Administración del proyecto			X	
Recursos	X	X		X
Software				X
Supervisión			X	
Validación			X	
Visualización				X
Redacción del borrador original	X	X	X	
Redacción – revisión y edición			X	

Referencias

Bruns, Axel & Burgess, Jean (2014) Crisis communication in natural disasters: The Queensland floods and Christchurch earthquakes. In A. Bruns, M. Mahrt, K. Weller, J. Burgess, J, & C. Puschmann (Eds.) *Twitter and society* [Digital Formations, Volume 89 (pp. 373-384)]. Peter Lang Publishing.

Bytzek E. (2008). "Flood response and political survival: Gerhard Schröder and the 2002 Elbe flood in Germany". In A. Boin, A. McConnell, & P. Hart (eds.) *Governing after Crisis: The Politics of Investigation, Accountability and Learning* (pp85-113). Cambridge University Press.

Calvo, D., Llorca-Abad, G., & Cano-Orón, L. (2025). *Bulos y barro: Cómo la DANA ejemplifica el problema de los desórdenes informativos*. Los Libros De La Catarata.

Canel-Crespo, María-José (2009). *El impacto de los sucesos imprevistos en la imagen pública de los gobiernos españoles*. *Anàlisi*, 38, pp. 219-236. <https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n38/02112175n38p219.pdf>

Cole, Terry W. & Fellows, Kelli L. (2008). Risk Communication Failure: A Case Study of New Orleans and Hurricane Katrina. *Southern Communication Journal*, 73(3). 211-228. <https://doi.org/10.1080/10417940802219702>

Coombs, W. T. (2006). The Protective Powers of Crisis Response Strategies: Managing Reputational Assets During a Crisis. *Journal of Promotion Management*, 12(3-4), 241-260. https://doi.org/10.1300/J057v12n03_13

- Coombs, W. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corp. Reputation Rev.*, 10, 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2010). "Parameters for Crisis Communication". In W. T. Coombs, Timothy & S. J. Holladay (eds.). *The Handbook of Crisis Communication* (pp. 17-53). Wiley-Blackwell.
- Galvez-Hernandez, P., Dai, Y., & Muntaner, C. (2025). The DANA disaster: Unraveling the political and economic determinants for Valencia's floods devastation. *International Journal for Equity in Health*, 24(1), 64. <https://doi.org/10.1186/s12939-025-02435-0>
- Intrieri, E.; Dotta, G.; Fontanelli, K.; Bianchini, C.; Bardi, F.; Campatelli, F.; Casagli, N. (2020). Operational framework for flood risk communication. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 46, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101510>.
- López-García, Guillermo (2020). Vigilar y castigar: el papel de militares, policías y guardias civiles en la comunicación de la crisis del Covid-19 en España. *El profesional de la información*, 29(3), 1-15. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.11>
- Martin-Moreno, J. M., Garcia-Lopez, E., Guerrero-Fernandez, M., Alfonso-Sanchez, J. L., & Barach, P. (2025). Devastating "DANA" Floods in Valencia: Insights on Resilience, Challenges, and Strategies Addressing Future Disasters. *Public Health Reviews*, 46, 1608297. <https://doi.org/10.3389/phrs.2025.1608297>
- Moreno-Castro, Carolina (ed.) (2009). *Comunicar los riesgos. Ciencia y tecnología en la sociedad de la información*. Biblioteca Nueva.
- Moreno-Castro C. (2025). El valor de la información periodística como servicio público durante la dana en Valencia (2024). *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 31(2), 555-563. <https://doi.org/10.5209/emp.102084>
- Núñez Mora, J. Á. (2018). Crónica de las catastróficas riadas del Turia en València.(Primera parte). *Revista Tiempo y Clima*, 5(60).
- Rivera Nebot, Antonio (2010). "La "gota fría" del 57". Web. <http://www.divulgameteo.es/uploads/Gotafr%C3%ADa-57.pdf>
- Sampedro Blanco, Víctor (ed.) (2005). *13-M: Multitudes online*. Libros de la Catarata
- Schwarz, Andreas (2016). "La investigación en la comunicación de crisis en la era de la globalización y la hibridación". In M. T. M. Sáez, & M. Chávez (eds.). *La comunicación en situaciones de riesgo y crisis*. (pp. 29-57). Tirant lo Blanch.
- Seeger, Matthew (2002). Chaos and crisis: propositions for a general theory of crisis communication. *Public Relations Review*, 22, 329-337.
- Serra-Llobet, A., Tàbara, J. D., & Sauri, D. (2013). The Tous dam disaster of 1982 and the origins of integrated flood risk management in Spain. *Natural hazards*, 65, 1981-1998. <https://doi.org/10.1007/s11069-012-0458-0>