

Treball de Fi de Grau

Títol

Comunicació en temps de crisi: gestió institucional, cobertura mediàtica i resposta ciutadana davant la DANA de 2024 a la Comunitat Valenciana.

Autoria

Isaac Soumah Prieto

Professorat tutor

Santiago Jordán Ávila

Grau

Comunicació Audiovisual	
Periodisme	
Publicitat i Relacions Públiques	
Comunicació Interactiva	
Comunicació de les Organitzacions	X

Tipus de TFG

Projecte	
Recerca	X

Data

Del 10 al 13 de juny de 2025	X
De l'1 al 2 de setembre de 2025	

Full resum del TFG

Títol del Treball Fi de Grau:

Català:	Comunicació en temps de crisi: gestió institucional, cobertura mediàtica i resposta ciutadana davant la DANA de 2024 a la Comunitat Valenciana.			
Castellà:	Comunicación en tiempos de crisis: gestión institucional, cobertura mediática y respuesta ciudadana a la DANA de 2024 en la Comunitat Valenciana.			
Anglès:	Crisis communication: institutional management, media coverage and citizen response to the 2024 DANA in the Valencian Community.			
Autoria:		Isaac Soumah Prieto		
Professorat tutor:		Santiago Jordán Ávila		
Curs:	2024/25	Grau:	Comunicació Audiovisual	
			Periodisme	
			Publicitat i Relacions Públiques	
			Comunicació Interactiva	
			Comunicació de les Organitzacions	X

Paraules clau (mínim 3)

Català:	Comunicació de crisi, Mitjans de comunicació, Gestió institucional, Ciutadania, Cobertura mediàtica.
Castellà:	Comunicación de crisis, Medios de comunicación, Gestión institucional, Ciudadanía, Cobertura mediática.
Anglès:	Crisis communication, Media, Institutional management, Citizens, Media coverage.

Resum del Treball Fi de Grau (extensió màxima 100 paraules)

Català:	La DANA de l'octubre de 2024 va afectar greument part de la Comunitat Valenciana. Aquest treball analitza com es va gestionar la comunicació de la crisi per part de les institucions, els mitjans i la ciutadania. A través d'un marc teòric sobre comunicació de crisi i una metodologia que combina mètodes com l'anàlisi documental i mediàtica, s'identifiquen mancances en la resposta institucional que van propiciar iniciatives ciutadanes. La recerca proposa millores per a una comunicació més eficaç i coordinada en futures emergències, destacant el paper clau d'aspectes com
---------	---

Facultat de Ciències de la Comunicació

la confiança, la transparència i la participació.

Castellà:

La DANA de octubre de 2024 afectó gravemente parte de la Comunidad Valenciana. Este trabajo analiza como se gestionó la comunicación de la crisis por parte de las instituciones, los medios de comunicación y la ciudadanía. A través de un marco teórico sobre comunicación de crisis y una metodología que combina métodos como el análisis documental y mediático, se identifican carencias en la respuesta institucional que propiciaron iniciativas ciudadanas. La investigación propone mejoras para una comunicación más eficaz y coordinada en futuras emergencias, destacando el papel clave de aspectos como la confianza, la transparencia y la participación.

Anglès:

The DANA of October 2024 seriously affected part of the Valencian Community. This paper analyses how the crisis communication was managed by the institutions, the media, and the public. Through a theoretical framework that focuses on crisis communication and a methodology that combines methods such as documentary and media analysis, it identifies shortcomings in the institutional response that led to citizen initiatives. The research proposes improvements for more effective and coordinated communication in future emergencies, highlighting the key role of aspects such as trust, transparency, and participation.

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1. Justificació del tema	4
1.2. Objectius del treball, preguntes de recerca i hipòtesis	5
1.3. Metodologia utilitzada	7
2. MARC TEÒRIC	9
2.1. El concepte de DANA i els seus impactes	9
2.2. Teories de comunicació de crisi	9
2.3. La comunicació de crisi: interacció entre polítics i ciutadania	11
2.3.1. Els polítics com a gestors de la informació	11
2.3.2. La ciutadania com a receptora i actora en la crisi	13
2.4. Context climàtic i la seva relació amb la DANA de València	14
3. LA DANA A VALÈNCIA: DESCRIPCIÓ DEL CAS	16
3.1. Cronologia dels fets	16
3.2. Àrees afectades i conseqüències principals	18
3.3. Anàlisi dels mitjans de comunicació: cobertura de l'esdeveniment	21
3.3.1. Contextualització, objectiu de l'apartat i metodologia utilitzada	21
3.3.2. Descripció general de la cobertura: volum i abast general de la informació.	22
3.3.3. Anàlisi específica per criteris	23
3.3.4. Diferències entre l'enfocament dels mitjans regionals i els mitjans nacionals	25
3.3.5. Conclusió	29
4. ANÀLISI DE LA GESTIÓ PER PART DELS ACTORS POLÍTICS	31
4.1. La resposta dels governs	31
4.1.1. Resposta del govern autonòmic	31
4.1.2. Resposta del govern espanyol	33
4.1.3. Avaluació de la resposta institucional	35
4.2. Discursos i estratègies comunicatives: PSPV-PSOE i PPCV-PP	38

4.2.1. Discursos oficials	38
4.2.2. Missatges en mitjans de comunicació i xarxes socials	39
4.2.3. Narratives oposades entre el PSPV-PSOE i el PPCV-PP	42
4.3. El paper de l'oposició: crítiques i propostes	45
4.4. La relació entre les institucions i els mitjans de comunicació	48
4.4.1. Introducció	48
4.4.2. Les estratègies i canals de comunicació institucional	49
4.4.3. Els portaveus polítics i tècnics: el protagonisme de la política	50
4.4.4. El control del relat mediàtic	51
4.4.5. Conflictes i incoherències: desinformació i contradiccions	51
4.4.6. Les crítiques a la transparència i a l'accés a informació oficial	53
4.4.7. Conclusió	53
5. RESPOSTA DE LA POBLACIÓ	54
5.1. Comportaments inicials durant la crisi	54
5.1.1. Les reaccions emocionals inicials i la cerca d'informació	54
5.1.2. Les accions immediates de la ciutadania	54
5.1.3. Les xarxes socials com a eina de coordinació i desinformació	56
5.1.4. De les accions immediates a les iniciatives posteriors	57
5.2. Iniciatives ciutadanes: solidaritat i autoorganització	57
5.3. Percepció de la gestió institucional per la ciutadania	59
5.3.1. Introducció	59
5.3.2. Valoració general de la gestió	60
5.3.3. Valoració de l'actuació dels actors institucionals i socials	61
5.3.4. Percepció de la responsabilitat institucional en crisis com la de la DANA	61
5.3.5. La preocupació i desconfiança generalitzada en la classe política	62
5.3.6. Valoració dels líders polítics	62
5.3.7. Conclusió	63
6. PROPOSTA DE MILLORA EN LA GESTIÓ COMUNICATIVA DE LA CRISI	65

6.1. Identificació de punts dèbils en la resposta actual	65
6.2. Bones pràctiques en comunicació de crisi. Les inundacions del País Basc de 1983.	68
6.3. Estratègies per millorar la coordinació entre els actors	71
6.4. Recomanacions específiques per polítics, mitjans i ciutadania	73
6.4.1. Recomanacions específiques pels polítics	73
6.4.2. Recomanacions específiques pels mitjans	74
6.4.3. Recomanacions específiques per la ciutadania	75
7. DISCUSSIÓ	77
7.1. Comparativa entre el que va passar i les propostes ideals	77
7.2. Reflexió sobre la comunicació política i el seu impacte en la confiança pública	79
8. CONCLUSIONS	82
9. BIBLIOGRAFIA	86
10. ANNEXOS	105

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Justificació del tema

En el moment de triar el tema per al Treball de Fi de Grau, la DANA que va afectar a la Comunitat Valenciana era un esdeveniment extremadament recent, ja que les inundacions s'havien produït feia menys d'un mes. Aquesta proximitat temporal dels fets, així com el seu gran impacte, van despertar una enorme curiositat per saber de quina manera s'estava gestionant la crisi. Aquesta circumstància va motivar que es considerés adient materialitzar aquesta curiositat i interès en un treball acadèmic.

La comunicació en situacions de crisi és, sense dubte, un aspecte clau en la gestió de qualsevol emergència, especialment en esdeveniments d'alt impacte, com ho és la DANA que va afectar la Comunitat Valenciana. Aquest esdeveniment no només va tenir les conseqüències devastadores a escala material i humana que ja coneixem, sinó que també ens va mostrar la importància de la gestió comunicativa per part de les institucions, els polítics i la ciutadania.

La selecció d'aquest cas com a objecte d'estudi respon a la necessitat d'analitzar com es van gestionar les comunicacions durant la crisi, així com de plantejar possibles millores aplicables a futures emergències. La DANA no és un cas aïllat, sinó part d'un patró creixent d'esdeveniments extrems vinculats al canvi climàtic, cosa que reforça la rellevància d'entendre com es poden optimitzar els mecanismes comunicatius per minimitzar els danys i garantir una resposta coordinada i efectiva.

En aquest treball, la comunicació de crisi s'analitza des de diferents perspectives complementàries: la dels polítics, que tenen la responsabilitat de transmetre informació fiable i coordinar la resposta institucional; la dels mitjans de comunicació, que actuen com a intermediaris en la difusió de missatges; i la de la població, que necessita informació clara per actuar i prendre decisions informades. A més, s'estudia la manera com les diferents ideologies polítiques van influir en els discursos i les accions adoptades, així com la percepció ciutadana d'aquestes mesures.

Aquest enfocament multidimensional no només permet comprendre millor els reptes i oportunitats que presenta la comunicació en contextos d'emergència. A partir d'aquesta anàlisi, s'ofereix una base sòlida per formular propostes de millora, amb l'objectiu de contribuir a una gestió comunicativa més eficaç, capaç de generar confiança, fomentar la col·laboració i mitigar les conseqüències de futurs esdeveniments similars.

1.2. Objectius del treball, preguntes de recerca i hipòtesis

Aquest estudi té com a objectiu principal analitzar en profunditat la gestió comunicativa de la crisi provocada per la DANA que va afectar la Comunitat Valenciana, examinant com van actuar els diferents actors implicats: polítics i institucions, mitjans de comunicació i ciutadania. Es busca entendre com es va transmetre la informació durant la crisi, quina influència van tenir els discursos polítics i mediàtics, i com va ser rebuda i processada per la població afectada.

A partir d'aquesta anàlisi, el treball també té com a finalitat identificar les principals mancances i punts forts en la gestió comunicativa i proposar recomanacions per millorar la resposta en futures situacions d'emergència similars.

Per assolir aquest objectiu general, s'han definit els següents objectius específics:

- Estudiar les accions i estratègies comunicatives implementades pel govern autonòmic i nacional durant i després de la DANA, avaluant la seva eficàcia en termes de claredat, coordinació i abast informatiu.
- Analitzar el paper dels mitjans de comunicació en la cobertura de la crisi, observant com es va construir el relat informatiu i quin impacte va tenir en la percepció ciutadana.
- Examinar la influència de les ideologies polítiques en la gestió comunicativa de la crisi, observant diferències en els discursos segons els diferents actors polítics i les seves estratègies de comunicació de crisi.

- Investigar la resposta i percepció de la ciutadania, identificant el grau de confiança en la informació proporcionada per institucions i mitjans, així com la seva reacció davant la crisi.
- Detectar mancances en la coordinació comunicativa entre administracions, mitjans de comunicació i ciutadania, i proposar solucions per millorar la gestió de la informació en futurs esdeveniments extrems.
- Comparar el cas de la Comunitat Valenciana amb una bona pràctica en comunicació de crisi en un context similar, amb l'objectiu d'identificar estratègies efectives i exportables.

Aquesta investigació pretén aportar una visió rigorosa i crítica sobre la comunicació en situacions d'emergència, posant en evidència els aspectes millorables i contribuint al desenvolupament de protocols més efectius per a una gestió informativa clara, coordinada i útil per a la població.

Relacionades amb els objectius tot just exposats, s'estableixen les següents preguntes de recerca:

- PR1: Com van comunicar les institucions públiques la crisi de la DANA, i amb quin grau d'eficiència comunicativa?
- PR2: Quin paper van tenir els mitjans de comunicació en la construcció del relat públic sobre l'emergència?
- PR3: Com va percebre la ciutadania la comunicació institucional i mediàtica durant la crisi, i com va influir aquesta percepció en la seva resposta?
- PR4: Quines diferències comunicatives es poden identificar entre les principals forces polítiques en relació amb la gestió de la crisi?
- PR5: Quins elements o bones pràctiques podrien contribuir a millorar la comunicació institucional en situacions de crisi semblants a aquesta?

Així doncs, i a partir d'aquests objectius i preguntes de recerca, es formulen les següents hipòtesis:

- H1: La gestió comunicativa institucional durant la DANA presenta mancances significatives, especialment pel que fa a la coordinació i a la rapidesa en l'enviament dels missatges.
- H2: Els mitjans de comunicació regionals tendeixen a adoptar una cobertura més emocional i propera a les víctimes, mentre que els mitjans nacionals opten per enfocaments més generals o analítics.
- H3: La ciutadania percep amb desconfiança la informació institucional durant la crisi i, amb l'objectiu d'informar-se, recorre a fonts alternatives com xarxes socials, experts independents o testimonis dels fets.
- H4: La resposta comunicativa dels partits polítics està condicionada per les seves estratègies i posicionaments ideològics, fet que incideix en el relat públic que projecten sobre la crisi.
- H5: Implantar i respectar protocols comunicatius clars, a més d'aplicar bones pràctiques, podria millorar significativament l'eficàcia de la comunicació institucional en futures crisis semblants a l'estudiada.

1.3. Metodologia utilitzada

Per a la realització d'aquest treball s'ha seguit una metodologia qualitativa amb alguns elements quantitatius. En primer lloc, s'ha dut a terme una anàlisi documental exhaustiva. Aquesta ha inclòs la revisió de comunicats oficials, decrets, plans d'actuació, notes de premsa i declaracions públiques emeses per les principals autoritats implicades en la gestió de la crisi, tant a escala autonòmica com nacional. Aquesta revisió ha permès identificar les estratègies

comunicatives adoptades, els temps de resposta i la coherència o fragmentació del discurs institucional.

Addicionalment, s'ha fet una anàlisi mediàtica orientada a examinar la cobertura informativa de la DANA per part de diversos mitjans de comunicació. Per fer-ho, s'han analitzat articles de premsa, titulars i publicacions a xarxes socials, amb especial atenció a la plataforma X (anteriorment coneguda com a Twitter), donada la seva rellevància com a canal de comunicació immediata en situacions de crisi. L'objectiu ha estat detectar tendències en el tractament periodístic, el grau de rigor i les diferències entre mitjans locals i nacionals.

Així mateix, s'han incorporat dades secundàries provinents d'enquestes elaborades per institucions com el Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS), el diari El País i l'organització More in Common. Aquestes fonts han resultat útils per contextualitzar i comprendre la percepció ciutadana sobre la comunicació institucional i la confiança en les fonts d'informació durant la crisi, especialment pel que fa a la resposta emocional i política de la població.

Pel que fa a l'estratègia d'anàlisi, s'han combinat dues aproximacions metodològiques principals. D'una banda, s'ha aplicat una anàlisi de contingut per identificar patrons, repeticions i diferències en els discursos institucionals i en el tractament mediàtic. D'altra banda, s'ha emprat una metodologia comparativa, que ha permès contrastar la gestió comunicativa de la DANA amb la d'un altre cas de referència: les inundacions del País Basc de 1983. Aquesta comparació ha servit per extreure bones pràctiques i reforçar les propostes de millora.

Aquest conjunt de tècniques ha permès desenvolupar una mirada crítica i fonamentada sobre la resposta comunicativa institucional, mediàtica i ciutadana, així com identificar elements clau per millorar la gestió d'emergències climàtiques des del punt de vista de la comunicació.

2. MARC TEÒRIC

2.1. El concepte de DANA i els seus impactes

Quan parlem d'una DANA, estem fent ús d'un acrònim per referir-nos a una Depressió Aïllada en Nivells Alts, el que coneixem col·loquialment com 'gota freda', tot i existir algunes lleus diferències entre aquests dos conceptes. Les pluges que aquest fenomen provoca són intenses i causen inundacions ràpides, com en aquest greu però no aïllat cas, ja que la DANA és bastant comú al Mediterrani, especialment durant els mesos de tardor.

El fenomen es considera un desastre segons el qual defineix la Federació Internacional de Societats de la Creu Roja i de la Mitja Lluna Roja (IFRC), que descriu el concepte com “pertorbacions greus del funcionament d'una comunitat que excedeixen la capacitat per fer front amb els recursos propis.” (IFRC, 2024). Efectivament, aquest desastre de tipus natural a la Comunitat Valenciana va causar danys molt importants en infraestructures, habitatges i cultius que, coincidint amb la definició anterior, van fer impossible a les institucions locals i a la població respondre adequadament sense cap mena de suport extern.

Segons el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (2024), la DANA del 29 d'octubre de 2024 va arribar a acumular un màxim de 185 litres per metre quadrat en una hora i 771 litres per metre quadrat en 24 hores. Això va afectar de forma molt greu molts municipis del territori, donant pas a la crisi que s'analitza en aquest treball.

2.2. Teories de comunicació de crisi

La comunicació de crisi és una disciplina fonamental en la gestió d'esdeveniments amb un fort impacte social, polític i econòmic. El seu objectiu principal és proporcionar informació clara, reduir la incertesa i gestionar la percepció pública de la crisi. Segons Moreno-Castro i Luján López (2009), la comunicació de crisi fa referència a la transmissió d'informació al públic sobre les conclusions obtingudes després de l'avaluació del risc i les decisions que es preveuen adoptar entorn del risc en qüestió.

Segons diu Coombs (2012), la comunicació de crisi es pot dividir en tres fases:

1. Precrisi, en la qual s'inclouen la preparació i la detecció d'alertes primerenques.
2. Crisi, que fa referència al moment en què es produeix l'esdeveniment crític i es gestiona la comunicació per mitigar l'impacte.
3. Postcrisi, on s'avalua la resposta donada i es treballa per restaurar la confiança pública.

En aquest sentit, Riorda (2011, p. 12) assegura que els objectius de la comunicació de crisi són dotar de certidumbre i produir la clausura d'aquesta. No obstant això, assenyala que aquesta no té un temps definit, sinó que “comença només davant l'inici o reconeixement formal d'accions que permetin comprendre objectivament que s'està en presència d'una crisi” (Riorda, 2011, p. 13).

2.2.1. Tipologies de crisi i comunicació

Les crisis poden ser classificades segons el seu origen i les seves conseqüències. Segons Boin et al. (2007, p. 118-121), una de les tipologies més rellevants és la de les crisis d'ombra allargada, aquelles que es mantenen actives en l'esfera social i política fins i tot després que les amenaces operacionals hagin estat resoltes. Aquestes crisis sovint es converteixen en problemes més grans o es poden relacionar amb temes importants en altres àmbits organitzatius o de política pública (Boin et al., 2007, p. 118-121).

La DANA d'octubre del 2024 encaixa en aquesta tipologia, ja que, malgrat el fet que l'episodi meteorològic va acabar, el debat públic sobre temes com les polítiques de gestió del risc climàtic s'ha mantingut vigent. Així doncs, la comunicació de crisi no només ha de respondre a l'esdeveniment immediat, sinó que també ha de gestionar la narrativa a llarg termini per evitar desgast polític i social provocat per aquest mateix.

2.2.2. La comunicació de crisi en el context de la DANA

En el cas de la DANA de València de 2024, la gestió de la comunicació va ser clau per a la percepció pública de l'esdeveniment i les mesures de resposta. Tal com assenyalen Mileti i

Sorensen (1990), en crisis relacionades amb riscos naturals, la comunicació efectiva pot reduir danys si aconsegueix que la població actuï adequadament davant l'amenaça.

La comunicació de crisi de fenòmens meteorològics extrems presenta molts reptes, entre ells la coordinació entre diferents actors institucionals i el fet d'evitar emetre missatges contradictoris. La credibilitat de les autoritats és crucial per a l'eficàcia de la comunicació, i una gestió inadequada pot generar desconfiança i augmentar la incertesa.

En definitiva, una comunicació clara, coordinada i basada en l'evidència científica és essencial per gestionar crisis com la provocada per la DANA. La capacitat d'adaptació dels missatges, la rapidesa en la resposta i la transparència són elements clau per minimitzar l'impacte d'aquests fenòmens en la societat.

2.3. La comunicació de crisi: interacció entre polítics i ciutadania

En situacions de crisi, la gestió de la informació és fonamental per garantir una resposta eficaç i minimitzar el caos. Els polítics tenen la responsabilitat de liderar la comunicació, assegurant que els missatges siguin clars, coherents i fiables. Al mateix temps, la ciutadania no és només una receptora passiva de la informació, sinó que també la interpreta, la comparteix i, fins i tot, condiciona les decisions polítiques a través de la seva resposta.

2.3.1. Els polítics com a gestors de la informació

Els polítics tenen la responsabilitat de liderar la comunicació en temps de crisi, assegurant-se que la informació transmesa sigui clara, coherent i fiable. La manera com comuniquen no només influeix en la percepció pública de la seva gestió, sinó també en l'eficàcia de la resposta ciutadana davant l'emergència. Com assenyala Riorda (2011, p. 24), els responsables polítics han de ser els responsables de treure els ciutadans de la crisi, explicar què va sortir malament i convèncer-los que no tornarà a passar.

La comunicació en crisi s'ha d'entendre no només com un procés informatiu, sinó també com una eina per construir confiança i legitimació institucional (Coombs, 2007, p.163-164). En

aquest sentit, Toni Aira (2020) destaca cinc principis bàsics que les institucions públiques han de seguir per garantir una comunicació eficaç:

1. Unificació del missatge: És essencial que hi hagi un únic portaveu o un nombre reduït d'interlocutors per evitar missatges contradictoris i confusió entre la població.
2. Claredat: La informació ha de ser presentada de manera senzilla i comprensible per a tota la ciutadania, evitant tecnicismes innecessaris.
3. Gestió d'expectatives: No s'han de fer promeses que no es puguin complir, ja que això pot generar desconfiança i malestar. Aquest principi és especialment rellevant en la reconstrucció postcrisi, quan els governs sovint anuncien plans d'ajuda que després triguen a materialitzar-se.
4. Transparència: És fonamental no ocultar informació rellevant i ser honest sobre la situació.
5. Lideratge col·laboratiu: Els polítics han de recolzar-se en experts, com científics i tècnics, per proporcionar informació precisa, actuant com a facilitadors més que com a protagonistes.

A més d'aquests principis, els polítics poden utilitzar diferents estratègies comunicatives per gestionar la seva imatge en temps de crisi. Segons la teoria de restauració de la imatge de Benoit (1995, p. 75), aquestes estratègies són:

- Negació: negar responsabilitat sobre els fets.
- Evasió de responsabilitat: atribuir la culpa a factors externs o a altres actors.
- Reducció de l'ofensa: minimitzar l'impacte de la crisi mitjançant explicacions o justificacions.
- Correcció: prendre mesures per resoldre el problema i evitar que es repeteixi.
- Mortificació: admetre errors i demanar disculpes per recuperar la confiança pública.

Aquestes tècniques permeten als líders polítics adaptar el seu discurs segons la situació i l'impacte de la crisi. Al discurs dels polítics durant la DANA, s'hi poden identificar algunes. Per exemple, poc més de dues setmanes després de les inundacions, Carlos Mazón va adoptar una estratègia d'evasió de responsabilitat, recolzant-se en què de l'impacte havia estat tan gran a causa de la intensitat excepcional del fenomen.

2.3.2. La ciutadania com a receptora i actora en la crisi

En situacions d'emergència, la ciutadania no es limita a rebre informació, sinó que també la interpreta, la comparteix i, fins i tot, interactua amb ella. Per això mateix, la manera com la població percep i actua davant els missatges institucionals pot influir significativament en l'eficàcia de la gestió de la crisi.

Perquè la informació sigui útil, ha de ser accessible i entenedora per a tots els segments de la població, tenint en compte factors com l'edat, el nivell educatiu i les possibles barreres lingüístiques. En aquest sentit, el paper dels mitjans de comunicació i les xarxes socials és clau en la difusió dels missatges oficials.

A més, la resposta de la ciutadania pot condicionar l'estratègia comunicativa dels polítics. Per exemple, la pressió social exercida mitjançant protestes o reaccions en xarxes socials pot obligar els líders polítics a modificar el seu discurs o a accelerar certes mesures. Això demostra que la comunicació de crisi és un procés bidireccional en el qual:

- Els polítics transmeten informació i directrius, però necessiten que la ciutadania les segueixi per garantir una resposta efectiva.
- Els ciutadans reaccionen a la informació i poden influir en les decisions polítiques mitjançant la seva resposta col·lectiva.

Tanmateix, aquesta dinàmica també presenta riscos. La propagació de rumors i notícies falses pot dificultar la gestió de la crisi, generant confusió i pànic. Per això, fomentar el pensament crític i l'ús de fonts fiables és fonamental. La ciutadania ha de verificar la informació abans de difondre-la i evitar contribuir a la desinformació.

Conclusió

La comunicació en crisi no és un procés unidireccional, sinó una interacció contínua entre polítics i ciutadans. Els polítics han de gestionar i transmetre la informació de manera clara, mentre que la ciutadania ha de saber interpretar-la i actuar en conseqüència. Aquest equilibri

és essencial per garantir una resposta coordinada i efectiva en situacions com la que estem analitzant.

2.4. Context climàtic i la seva relació amb la DANA de València

Les DANA són fenòmens meteorològics recurrents en el clima mediterrani, però en els darrers anys s'han tornat més intenses i destructives a causa del canvi climàtic (Fernández Monistrol, 2019). Aquest augment està relacionat amb l'escalfament global, que altera les dinàmiques atmosfèriques i fa que les precipitacions extremes siguin més freqüents.

L'augment de la temperatura global provoca una major evaporació d'aigua, cosa que incrementa la quantitat de vapor en l'atmosfera i, en conseqüència, la intensitat de les pluges associades a les DANA (Parra, 2024). Aquest efecte és especialment notable a la Mediterrània, on la temperatura més alta del mar aporta més humitat a l'aire, facilitant la formació de tempestes molt intenses (ONU, 2024). Segons les lleis físiques de la meteorologia, per cada grau d'augment de la temperatura, l'atmosfera pot contenir fins a un 9% més de vapor d'aigua, fet que augmenta el risc de precipitacions torrencials (ONU, 2024).

Les dades històriques confirmen aquesta tendència. Un estudi recent indica que els episodis de pluges extremes han augmentat un 12% i són el doble de probables ara que en l'època preindustrial (Faranda et al., 2024). A més, les precipitacions molt intenses en períodes curts, de menys de 24 hores, han augmentat fins a un 20% (Faranda et al., 2024). La DANA de València del 2024 encaixa en aquest patró, amb registres de més de 400 l/m² en menys d'un dia en algunes zones (Faranda et al., 2024).

Pel que sembla, la població està prou conscienciada sobre aquest fet, donat que una enquesta del CIS (2024) realitzada poc després d'aquesta catàstrofe mostra com un 70,3% dels 4.621 enquestats opinen que s'ha de donar màxima importància al fet de prendre mesures prèvies per protegir als ciutadans contra els efectes del canvi climàtic.

Un altre factor que contribueix a l'agreujament d'aquests episodis és la persistència de situacions meteorològiques que afavoreixen les tempestes. Els estudis indiquen que les DANA actuals tenen un nucli menys intens, però estan associades a temperatures més altes, fet que genera condicions favorables per a pluges torrencials i inundacions sobtades (World Weather Attribution, 2024).

En conclusió, la DANA de València del 2024 s'emmarca dins d'una tendència global d'augment de fenòmens meteorològics extrems. L'escalfament global no només afavoreix precipitacions més intenses, sinó que també provoca canvis en els patrons atmosfèrics que dificulten la previsió i la gestió d'aquestes crisis. Això planteja nous reptes en la comunicació de crisi, ja que aquests episodis tenen un impacte directe en una població cada cop més conscienciada, així com en les infraestructures i la resposta de les autoritats.

3. LA DANA A VALÈNCIA: DESCRIPCIÓ DEL CAS

3.1. Cronologia dels fets

Els dies previs al desastre

L'AEMET va seguir el seu Pla Nacional de Predicció i Vigilància de Fenòmens Meteorològics Adversos. Aquest va ser creat per garantir que les alertes es difonguin amb fins a 72 hores d'antelació, proporcionant informació detallada sobre la gravetat i la localització dels fenòmens meteorològics adversos que es preveuen. Així doncs, l'associació va emetre avisos especials i alertes des de dies abans de l'inici del fenomen.

El 20 d'octubre del 2024 ja es parlava de la possible formació d'una DANA els dies 27, 28 i 29 d'aquest mateix mes, però no seria fins divendres 25 d'octubre del 2024 que l'agència publica una primera nota informativa que adverteix de la formació d'una DANA que afectaria la Península i les Illes Balears. Aquesta, tot i no contenir informació molt precisa, menciona que “encara hi ha gran incertesa sobre la localització exacta dels majors acumulats, però és possible que en punts del vessant mediterrani es donin xàfecs i tempestes fortes, o molt fortes, i localment persistents, més probables durant el dimarts 29.” (AEMET, 2024, p. 1). Durant els dies següents, la informació va ser cada cop més precisa en localització i intensitat del fenomen, i el missatge que volia transmetre l'AEMET era clar: les pluges seran molt fortes, així que s'ha de tenir un alt nivell de precaució.

El dia de les inundacions

A les 7.36 hores de dimarts 29 d'octubre de 2024, dia de les inundacions, l'AEMET actualitza la informació en directe sobre fenòmens adversos a la Comunitat Valenciana, declarant el nivell vermell, el de màxima intensitat, pels dies 29 i 30 d'octubre.

Poc menys de 30 minuts més tard, i després de dues altres actualitzacions durant aquest període, a les 8.04 hores l'AEMET realitza una publicació a X (abans Twitter) amb un clar to d'advertència que parla de pluges torrencials a la zona sud del litoral valencià i advertint la població de la gravetat de la situació amb missatges com “¡Mucha precaución! ¡El peligro es

extremo! No viaje salvo que sea estrictamente necesario.” (Agencia Estatal de Meteorología [@AEMET_Esp], 2024, 29 d’octubre, 8.04 hores).

A les 9.48 hores, l’AEMET va ampliar l’avís vermell, incloent-hi també el litoral i interior nord de la província de València. Anteriorment a aquesta ampliació, l’avís vermell afectava només el litoral sud (À Punt, 2024).

Tot i haver pobles, com Utiel, inundats i amb la presència de la Unitat Militar d’Emergències des de primera hora de la tarda, no seria fins a les 17.00 hores que va tenir lloc una reunió del Centre de Coordinació d’Emergències de la Generalitat (CECOPI). Hi van participar representants de la Generalitat Valenciana, inclòs el president Carlos Mazón, així com representants del Govern d’Espanya, d’AEMET, de la Diputació de València i de cossos de seguretat com la Unitat Militar d’Emergències, la Guàrdia Civil i la Policia Nacional, entre altres actors de diferents entitats.

Mitja hora més tard de l’inici de la sessió, a les 17.30 hores, el CECOPI va emetre un “avís especial d’alerta hidrològica”, advertint de possibles desbordaments a les àrees properes al riu Magre, el cabal del qual estava molt per sobre del que és habitual i segur. Tot i això, l’alerta de Protecció Civil, que arriba a tots els telèfons mòbils de la Comunitat Valenciana en forma de missatge, acompanyat d’un so i vibració, i que, en aquest cas, instava a la població a evitar qualsevol mena de desplaçament a la província de València, no va arribar fins a poc entrades les 20.00 hores. Llavors, la situació ja era crítica a moltes localitats.

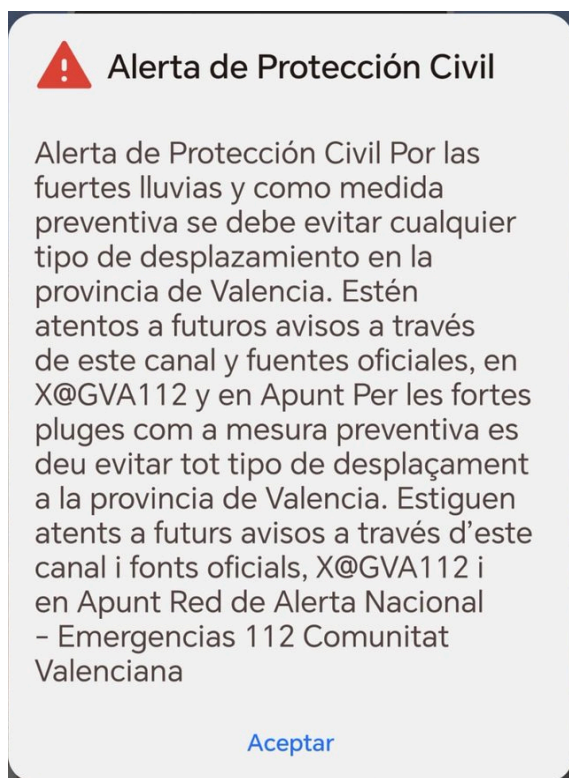


Figura 1. Avís de Protecció Civil rebut per tots els habitants de la província de València a través de l'alerta telefònica Es-Alert. Font: @apuntnoticies (X).

Tot aquest seguit d'esdeveniments i la seva cronologia han generat molta controvèrsia sobre la velocitat i l'eficiència de la resposta per part de les institucions en un moment de crisi.

3.2. Àrees afectades i conseqüències principals

Les afectacions del desastre van ser massives, tal com recull el Reial decret llei 6/2024 (BOE, 2024), que detalla que 74 municipis de la Comunitat Valenciana i 9 pedanies del sud de la ciutat de València van ser afectades per la DANA. Entre les zones més perjudicades es troben àrees properes a rius i barrancs, com el riu Túria, el riu Xúquer i els seus afluents. També es van registrar greus danys a municipis del sud de València i comarques com l'Horta Sud i la Ribera Alta, així com a zones interiors com la Plana de Requena-Utiel.

En total, la superfície afectada s'ha estimat en 562,74 quilòmetres quadrats, una extensió que representa més del quàdruple de la superfície de la ciutat de València (134,65 quilòmetres quadrats). A continuació, gràcies a un mapa interactiu elaborat per la Universitat de València, es pot observar amb precisió les zones inundades.

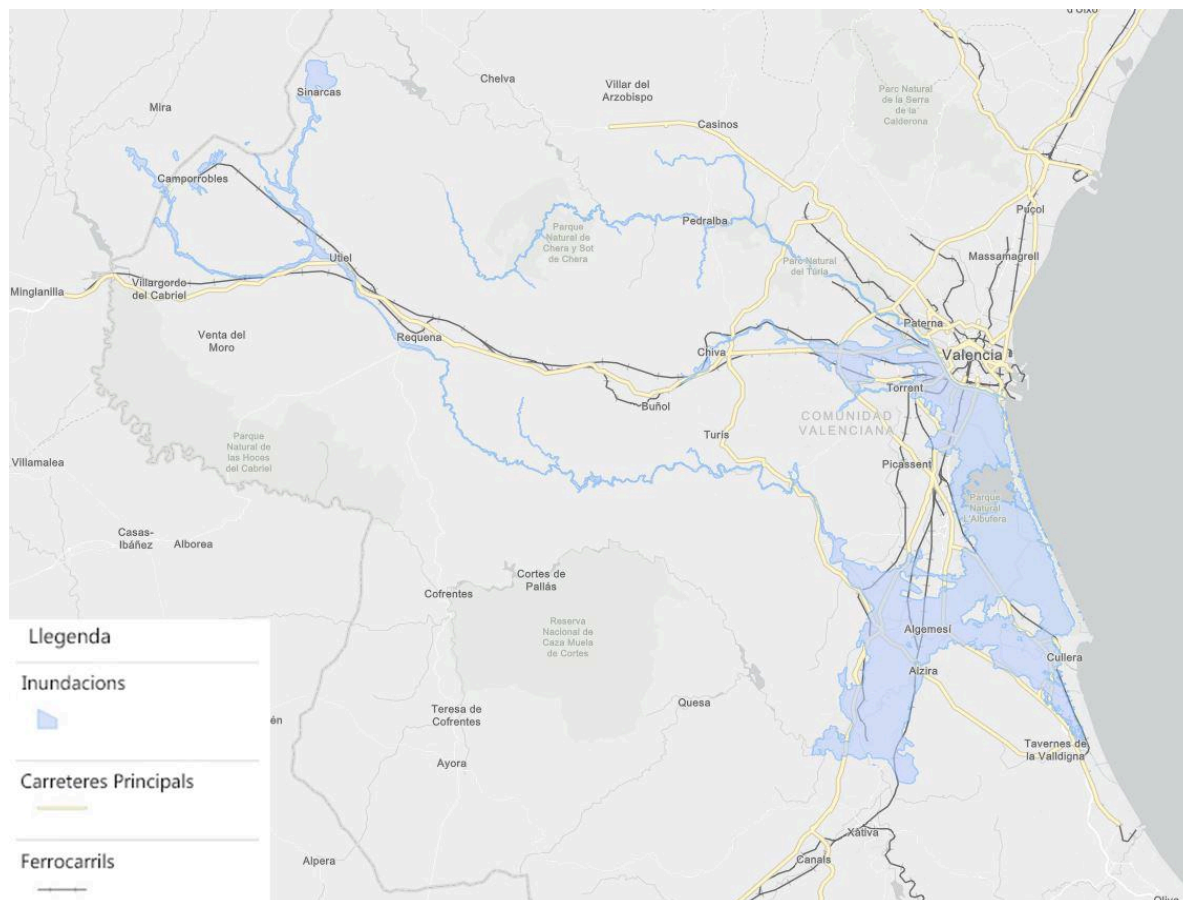


Figura 2. Mapa que mostra l'abast geogràfic de la DANA d'octubre de 2024 a la Comunitat Valenciana. Font: MapDANA.

Aquestes afectacions territorials van anar acompanyades d'un alt cost humà i operatiu d'evacuació massius. En termes de pèrdues humanes i evacuacions, la DANA va tenir conseqüències devastadores a la Comunitat Valenciana. Segons les dades oficials del Govern d'Espanya, s'hi van confirmar 219 víctimes mortals (la Moncloa, 2024). A més, les autoritats

van evacuar més de 36.800 persones per garantir la seva seguretat, amb operatius d'emergència a les zones més afectades (la Moncloa, 2024). Aquestes xifres evidencien la gravetat de la tragèdia i l'esforç dels equips d'emergència per minimitzar l'impacte en la població.

Pel que fa a les conseqüències materials, els danys van ser múltiples i de gran magnitud. Milers de llars van quedar inhabitable, concretament 1.656 habitatges (Informe de la Unitat d'Avaluació de Danys i Recuperació), i infraestructures essencials com carreteres principals i secundàries, ponts i línies elèctriques van patir greus destrosses. Aquesta destrucció va afectar tant la mobilitat com el subministrament de serveis bàsics com l'electricitat, l'aigua i les comunicacions. A més, la destrucció de 57 polígons industrials va tenir un impacte directe en el transport i la logística, així com en la cadena de subministrament.

L'impacte econòmic també va ser enorme, afectant múltiples sectors clau de la regió. Les inundacions i els danys provocats per la DANA van causar la destrucció directa d'actius materials, incloent-hi habitatges, locals comercials, naus industrials, equipaments públics i infraestructures essencials com carreteres, hospitals i escoles. Les pèrdues totals s'han estimat en més de 13.000 milions d'euros (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 42).

Adicionalment, la destrucció d'infraestructures públiques i d'actius naturals incrementa aquesta xifra fins a superar els 17.000 milions d'euros, incloent-hi l'impacte a llarg termini en infraestructures crítiques i ecosistemes regionals (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 42). Segons diverses institucions, com CaixaBank Research, BBVA Research i el Banco de España, l'impacte de la DANA sobre el PIB anual de la Comunitat Valenciana oscil·la entre 300 i 800 milions d'euros (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 35).

Pel que fa al valor afegit brut (VAB), els municipis afectats van patir una alteració significativa, especialment en sectors com el comerç, el transport i la indústria. Aquestes activitats es concentren en gran part en les zones més perjudicades per la DANA (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 22). També es va registrar un fort impacte en l'ocupació, amb 159.612 llocs de treball afectats, equivalent al 13,9% del total de la província de València (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 22). A més, sectors com el comerç i els serveis van veure un increment notable d'ERTE (Expedients de Regulació Temporal d'Ocupació), evidenciant

una paralització parcial d'activitats econòmiques essencials (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 34).

La DANA també va provocar danys significatius en més de 4.500 locals comercials i empreses situats en plantes baixes, amb un cost estimat superior als 1.000 milions d'euros (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 28). Els grans equipaments comercials com MN4, Bonaire i Alfamar Parc van patir greus pèrdues en infraestructures i inventari, agreujades en alguns casos per saquejos (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 28).

Respecte als recursos naturals i el medi ambient, l'ecosistema de l'Albufera es va veure profundament afectat per l'acumulació de residus, sediments i aigua contaminada. Aquesta situació ha generat un impacte negatiu a llarg termini en la biodiversitat i la capacitat de depuració natural del sistema, posant en risc un espai natural clau per a la regió (Fundación BBVA & IVIE, 2025, p. 42). A més, els cultius agrícoles de la zona van ser arrasats, amb pèrdues econòmiques d'uns 816 milions d'euros, segons la primera estimació de la Unió Llauredora i Ramadera. Les pèrdues van afectar especialment cultius de cítrics, hortalisses i vinyes, que són essencials per a l'economia agrícola de la zona.

3.3. Anàlisi dels mitjans de comunicació: cobertura de l'esdeveniment

3.3.1. Contextualització, objectiu de l'apartat i metodologia utilitzada

Quan estudiem la manera com s'ha gestionat una crisi com aquesta, és fonamental analitzar la cobertura realitzada per part dels mitjans de comunicació, ja que influeix de manera directa en la percepció pública de l'esdeveniment i en la resposta de la ciutadania davant la situació.

La recerca sobre comunicació de masses demostra que la forma en què els mitjans emmarquen els temes afecta els judicis polítics. Els enquadraments subratllen uns certs fets o valors, fent-los més prominents quan els individus prenen decisions (Joslyn, 2003).

En aquest cas específic, la responsabilitat dels mitjans de comunicació és informar amb rigor, transmetre alertes oficials i contextualitzar els riscos per garantir la seguretat de la població.

Cal destacar que els mitjans de comunicació, en general, no eren actors en els quals la població tenia massa confiança. Aquells actors o fonts d'informació en qui més confiava la ciutadania per informar-se sobre la catàstrofe, segons l'enquesta de More In Common (2024), eren les persones afectades que han compartit informació o testimonis, amb un 91% d'enquestats que tenen confiança en elles, seguides dels científics i experts, amb un 80%. L'AEMET en té un 70%, mentre que la confiança en els mitjans de comunicació en general és de només un 54%.

Aquest apartat té com a objectiu analitzar com els principals mitjans de comunicació van cobrir la DANA, identificant els tipus de notícies publicades, les fonts utilitzades, l'enfocament discursiu informatiu adoptat i l'ús de recursos audiovisuals per complementar la informació. Per dur a terme aquesta anàlisi, s'ha elaborat una taula comparativa que recull dades sobre diversos mitjans, classificats en regionals i nacionals. A més, la taula inclou informació sobre la naturalesa de les fonts emprades (afectats, autoritats locals, experts, polítics i altres), l'enfocament discursiu i la presència d'elements audiovisuals als articles (imatges, vídeos, gràfics i altres).

Enfocar l'apartat d'aquesta manera permetrà identificar patrons comunicatius, contrastar la qualitat de la informació entre diferents mitjans i avaluar fins a quin punt la cobertura va contribuir a gestionar la crisi de manera eficaç o, en cas contrari, va incrementar la desinformació o l'alarma social.

3.3.2. Descripció general de la cobertura: volum i abast general de la informació.

La cobertura mediàtica de l'esdeveniment de la DANA a la Comunitat Valenciana va ser extensa i intensa, amb una enorme quantitat d'articles publicats en diferents mitjans de comunicació, tant regionals com nacionals. Els 19 articles analitzats provenen dels diaris Las Provincias, Levante-EMV, El Mundo i El País, i cobreixen un ampli espectre de temes, des de les previsions meteorològiques fins a les conseqüències humanes i materials de la catàstrofe.

El volum d'informació és considerable, amb articles que van des de notícies breus i informatives fins a cròniques detallades i reportatges. La majoria dels articles es van publicar en els dies immediatament posteriors a l'esdeveniment, i es pot apreciar un enfocament inicial en les alertes meteorològiques i les mesures preventives (articles 1 i 2). Després, es va passar a una cobertura en temps real durant l'esdeveniment, destacant el caos i l'impacte de les inundacions en termes de víctimes mortals, danys materials i accions de rescat i ajuda (articles 4, 5, 9, 11 i 12). Passats uns dies, es van publicar articles més analítics, enfocats en les conseqüències materials, la gestió política i la resposta ciutadana (articles 7, 10, 15 i 16).

L'abast de la cobertura és tant local com nacional, amb un enfocament especial en les zones més afectades de la Comunitat Valenciana, com Paiporta, La Torre o Massanassa. A més, es fa referència a l'impacte de la DANA en altres regions d'Espanya, com Castella-la Manxa i Andalusia, tot i que amb un grau de detall molt menor.

3.3.3. Anàlisi específica per criteris

Fonts

Les fonts utilitzades en els articles depenen del tipus de notícia, però són prou diverses. En els articles més informatius, com els que tracten les previsions meteorològiques, les fonts principals són tècnics de l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), a qui em refereixo com 'tècnics meteorològics', i altres experts en meteorologia. En canvi, en els articles que descriuen les conseqüències de la catàstrofe, les fonts principals són les autoritats locals, els afectats i els testimonis directes.

Per exemple, en l'article "La DANA obliga a suspender clases hoy martes en colegios y universidades de la Comunitat" (article 3), les fonts principals són els polítics i les autoritats educatives que van prendre la decisió de suspendre les classes. En canvi, en l'article "Massanassa, olvidada: «Que venga el Ejército o quien sea»" (article 6), les fonts principals són els veïns afectats que descriuen la seva experiència i la falta d'ajuda.

Enfocament discursiu

L'enfocament discursiu dels articles varia segons el mitjà de comunicació i, com en el cas de les fonts, segons el tipus de notícia. En general, es pot observar des d'un enfocament discursiu neutral i informatiu en els articles que tracten les previsions meteorològiques i les mesures preventives, fins a un enfocament discursiu més emotiu, dramàtic i fins i tot alarmista en els articles que descriuen les conseqüències de la catàstrofe, especialment aquells que se centren en les víctimes mortals i els danys materials.

Per exemple, articles com “Aemet activa la alerta naranja en la Comunitat este martes ante lo peor de la DANA” (article 1) mantenen un enfocament discursiu més neutral i informatiu, centrant-se en les dades meteorològiques i les alertes oficials.

D'altra banda, articles com “Noche de lodo y terror en las pedanías del sur de Valencia” (article 4) o “La DANA más trágica: 92 muertos ya en Valencia” (article 5) tenen un enfocament discursiu clarament emotiu i dramàtic, amb descripcions intenses de la catàstrofe i les seves conseqüències.

Material audiovisual

L'ús de material audiovisual està present en tots els articles analitzats. La majoria inclouen fotografies, vídeos, mapes i gràfics interactius que ajuden a il·lustrar la informació i a donar al lector una visió més completa de l'esdeveniment. En aquest sentit, destaca l'article “Qué pasó en Valencia? Mapas y datos para empezar a entender la catástrofe” (article 16), que inclou sis fotografies, un vídeo i nou gràfiques que mostren l'abast de les inundacions i les dades de precipitació.

En general, el material d'aquest tipus és de gran qualitat i afegeix valor a la informació, especialment en els articles més descriptius i visuals, com els que es centren en les conseqüències de l'ocorregut.

Rigor

El rigor en la informació és generalment alt, especialment en els articles que es basen en dades oficials i fonts expertes, com les previsions meteorològiques de l'AEMET. No obstant això, en alguns articles més emotius o interpretatius, hi ha una tendència a utilitzar un llenguatge més sensacionalista, sobretot quan es descriuen els efectes de la DANA.

Per exemple, en l'article "La zona cero del 'tsunami' en Paiporta: ratonera en el sótano de la casa cuartel y gritos de pánico en el geriátrico" (article 12), es fa ús de termes com "tsunami" i "apocalipsis" per descriure l'esdeveniment, la qual cosa pot contribuir a una percepció més dramàtica de la situació. Tot i això, la majoria dels articles es basen en dades i testimonis reals, la qual cosa contribueix a mantenir un cert nivell de rigor.

3.3.4. Diferències entre l'enfocament dels mitjans regionals i els mitjans nacionals

Quan comparem els mitjans, es poden identificar algunes diferències en l'enfocament i el tractament de la informació. Els mitjans regionals analitzats, que són Las Provincias i Levante-EMV, tendeixen a tenir una cobertura més local i detallada, amb un enfocament especial en les zones més afectades de la Comunitat Valenciana. Els articles són més descriptius i emotius, amb un ús molt considerable de testimonis directes i material audiovisual. A més, es nota una major proximitat amb les comunitats afectades, el qual es reflecteix en un enfocament discursiu més proper i empàtic.

Per la seva part, els mitjans nacionals analitzats, que són El Mundo i El País, tenen una cobertura més àmplia, amb un enfocament tant en l'esdeveniment com en les seves implicacions a escala nacional. Els articles tendeixen a ser més analítics i explicatius, amb un ús més freqüent de dades i gràfics per contextualitzar l'esdeveniment. L'enfocament discursiu és, generalment, més neutral i formal, encara que també hi ha articles amb un enfocament més dramàtic i alarmista.

A continuació, es presenta la taula comparativa que resumeix les principals diferències identificades entre els mitjans analitzats en termes de tractament, fonts utilitzades, enfocament discursiu i cobertura visual:

Núm.	Enllaç.	Nom del mitjà i tipus.	Tipus de notícia.	Font principal.	Enfocament discursiu.	Ús de material audiovisual.
1	https://www.lasprovincias.es/comunitat/el-tiempo/aemet-activa-alerta-naranja-comunitat-martes-ante-20241028163436-nt.html	Las Provincias. Regional.	Informativa.	Tècnics meteorològics.	Neutral.	Una fotografia, mapes meteorològics i gràfics interactius.
2	https://www.lasprovincias.es/comunitat/el-tiempo/aemet-preve-dana-cebe-valencia-castellon-72horas-20241027131504-nt.html	Las Provincias. Regional.	Informativa.	Tècnics meteorològics.	Neutral.	Una fotografia.
3	https://www.lasprovincias.es/valencia/municipios-valencianos-suspenden-clases-martes-gota-fria-20241028183331-nt.html	Las Provincias. Regional.	Informativa.	Polítics.	Neutral.	Una fotografia.
4	https://www.lasprovincias.es/valencia-ciudad/nocche-lodo-terror-pedarias-sur-valencia-inundacion-2024103009153	Las Provincias. Regional.	Descriptiva.	Afectats.	Emotiu.	Diverses fotografies.

	2-nt.html					
5	https://www.lasprovincias.es/comunitat/el-tiempo/consell-activa-protocolo-preve-multiples-victimas-tras-20241030083210-nt.html	Las Provincias. Regional.	Informativa i explicativa.	Autoritats i experts.	Formal i oficial.	Diverses fotografies i un vídeo.
6	https://www.lasprovincias.es/comunitat/massanassa-olvidada-vega-ejercito-2024101004539-nt.html	Las Provincias. Regional.	Interpretativa .	Afectats.	Emotiu.	Una fotografia.
7	https://www.lasprovincias.es/comunitat/aula-palaso-jovenes-podem-que-queda-casa-20241104155953-nt.html	Las Provincias. Regional.	Interpretativa i explicativa.	Afectats i voluntaris.	Positiu i inspirador .	Diverses fotografies.
8	https://www.levante-emv.com/tribuna/2024/10/28/tribuna-prepara-frente-fuertes-lluvias-110703629.html	Levante-EMV. Regional.	Explicativa.	Institucions locals.	Preventiu .	Una fotografia.
9	https://www.levante-emv.com/comunitat-valencia/2024/10/29/dana-en-valencia-caos-y-devastacion-absoluta-tras-lluvias-torrenciales-temporal-110849538.html	Levante-EMV. Regional.	Informativa.	Afectats, autoritats locals i experts.	Alarmant.	Fotografies i vídeos.
10	https://www.levante-emv.com/sociedad/2024/10/29/gobierno-constituve-comite-crisis-seguimiento-110851897.html	Levante-EMV. Regional.	Informativa.	Polítics i institucions .	Formal i institucional.	Una fotografia.

11	https://www.levante-emv.com/horitz/2024/10/31/silencio-sirenas-faengar-enorme-paiporta-111040894.html	Levante-EMV. Regional.	Descriptiva.	Afectats i autoritats locals.	Dramàtic i d'urgència.	Diverses fotografies.
12	https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2024/11/07/dana-afecta-personas-viven-ciudad-111443048.html	Levante-EMV. Regional.	Informativa i explicativa.	Institucions locals i experts.	Formal i institucional.	
13	https://www.elmundo.es/espana/2024/10/29/67208d9ae85ecec4a8b456e.html	El Mundo. Nacional.	Informativa i descriptiva.	Tècnics meteorològics i institucions locals.	Neutral	Una fotografia.
14	https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/10/31/67229799fc6c83366f8b459d.html	El Mundo. Nacional.	Crònica.	Afectats, autoritats locals i polítics.	Dramàtic i alarmista.	Una fotografia.
15	https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/11/01/6723dcf2e4d4d80b2e8b45cb.html	El Mundo. Nacional.	Informativa.	Tècnics meteorològics.	Neutral.	Una fotografia.
16	https://elpais.com/espana/2024-10-30/mapas-de-la-dana-en-valencia-lluvia-record-rios-desbordados-y-un-reguero-de-destruccion.html	El País. Nacional.	Explicativa i descriptiva.	Tècnics meteorològics, experts i institucions locals.	Dramàtic i d'urgència.	Sis fotografies, un vídeo i nou gràfiques.

17	https://elpais.com/espana/2024-10-31/que-paso-el-dia-de-la-dana-cronologia-de-los-avisos-de-la-amenet-y-de-la-riada-que-llego-antes-de-las-decisiones-politicas.html	El País. Nacional.	Crònica.	Tècnics meteorològics, afectats i autoritats locals.	Dramàtic i descriptiu.	Dues fotografies i tres vídeos.
18	https://elpais.com/espana/2024-10-31/el-torrente-de-agua-que-matomo-a-ocho-vecinos-en-un-garaje-de-la-torre-valencia-mi-tia-se-vecino-hacia-aqui.html	El País. Nacional.	Crònica.	Afectats i autoritats locals.	Dramàtic, emotiu i crític.	Una fotografia i un vídeo.
19	https://elpais.com/espana/2024-10-31/los-equipos-de-emergencia-reanudan-la-busqueda-de-los-desaparecidos-tras-recuperar-decenas-cadaveres-por-la-dana.html	El País. Nacional.	Informativa i explicativa.	Afectats i autoritats locals.	Alarmant i d'urgència.	Sis fotografies i un vídeo.

Taula 1. Anàlisi d'articles. Font: Elaboració pròpia.

3.3.5. Conclusió

En resum, la cobertura mediàtica de la DANA a la Comunitat Valenciana va ser extensa i detallada, amb un alt nivell de rigor i un ús imprescindible de material audiovisual. La majoria dels articles van proporcionar informació útil i rellevant, especialment en els primers dies de l'esdeveniment, quan es van publicar alertes meteorològiques i mesures preventives. No obstant això, en alguns casos, especialment en els articles més emotius i interpretatius, es va

fer un ús excessiu d'un llenguatge sensacionalista, la qual cosa pot haver contribuït a una percepció més dramàtica d'una situació que ja ho és molt.

En general, es pot dir que la cobertura va ser adequada i va contribuir a informar la població sobre l'esdeveniment i les seves conseqüències. Tot i això, en alguns mitjans, especialment els regionals, es va notar una tendència a prioritzar l'impacte emocional sobre la informació objectiva, la qual cosa pot haver generat cert caos o confusió en alguns sectors de la població.

4. ANÀLISI DE LA GESTIÓ PER PART DELS ACTORS POLÍTICS

4.1. La resposta dels governs

4.1.1. Resposta del govern autonòmic

Activació dels protocols d'emergència i coordinació interinstitucional

La resposta del govern autonòmic va incloure un conjunt d'accions immediates i posteriors per fer front als greus danys causats per aquest fenomen.

Durant les hores i dies posteriors al 29 d'octubre, la Generalitat Valenciana va activar els protocols d'emergència establerts per fer front a la crisi generada per la DANA. Paral·lelament, es va coordinar amb el govern espanyol per rebre suport addicional en tasques de rescat i reconstrucció, destacant el desplegament de més de 1.200 efectius de l'exèrcit a les zones afectades (Ministeri de Defensa del Govern d'Espanya, 2024).

Tot i aquesta resposta, la Generalitat Valenciana va rebre crítiques per la manca de comunicació immediata i el retard en la notificació d'alertes massives a la població. Segons el Ministeri de l'Interior, aquesta responsabilitat recau directament en les comunitats autònomes, fet que va generar tensions entre administracions.

Mesures econòmiques i socials

En l'àmbit econòmic i social, el govern autonòmic valencià va aprovar mesures per donar suport a les famílies afectades per la DANA, destacant ajudes específiques per a llars inhabitables. Aquestes ajudes, amb una dotació de 50 milions d'euros, incloïen subvencions de fins a 800 euros mensuals durant un any per a aquelles famílies que residissin a prop de la seva llar afectada (Cadena SER, 2024).

A més, es van implementar mesures fiscals extraordinàries per reduir l'impacte econòmic sobre les famílies i empreses, com deduccions en impostos i l'exempció del cànon de sanejament per als consums d'aigua a les zones afectades durant sis mesos (Decret llei

12/2024). Aquestes accions es van dissenyar amb l'objectiu d'oferir un alleujament ràpid i efectiu als damnificats.

Controvèrsies en la gestió de la crisi

Durant els primers dies de resposta, el president de la Generalitat Valenciana, Carlos Mazón, va rebutjar inicialment l'ajuda del Grup d'Actuacions Especials (GRAE) dels Bombers de Catalunya, tot i que posteriorment, i després de crítiques públiques, va acceptar-la. Aquesta decisió va generar tensions i crítiques per part de l'oposició i altres sectors socials.

A més, Mazón no va comparèixer davant les Corts Valencianes fins al 15 de novembre de 2024, disset dies després de la DANA, per explicar la gestió de la crisi. Aquesta tardança va ser durament criticada per l'oposició, que va assenyalar una manca de transparència.

Mesures estructurals i reestructuració

Mazón va anunciar la creació de cinc grups de resposta immediata per fer front a la crisi provocada per la DANA, centrats en:

- Sanitat.
- Infraestructures.
- Serveis socials i habitatge.
- Treball i empresa.
- Interior.

Cadascun d'aquests grups, sota la direcció de consellers del govern valencià, tenia l'objectiu de coordinar mesures urgents en les respectives àrees.

Entre les propostes més destacades, Mazón va prioritzar la redacció d'un pla d'avaluació de riscos epidemiològics, la recuperació integral de la xarxa d'infraestructures i la mobilització del parc públic d'habitatge per al real·lotjament de les persones afectades. A més, es van proposar mesures d'assistència social sense burocràcia per a persones vulnerables i

subvencions directes per a famílies afectades. Així mateix, va sol·licitar la revisió dels protocols d'alerta meteorològica d'AEMET per garantir una millor coordinació en futures emergències (Mazón, 2024).

4.1.2. Resposta del govern espanyol

Declaració d'emergència i ajudes directes

El govern espanyol es va centrar tant en mesures immediates com a llarg termini per a la recuperació, donant prioritat a l'ajuda directa als afectats i al suport econòmic per les zones devastades.

Pel que fa a les mesures immediates, el govern va aprovar el Reial decret llei 6/2024, que declara com a zona greument afectada per una emergència de protecció civil les àrees damnificades. A través d'aquest decret, el govern va aprovar un paquet d'ajudes econòmiques per a la reconstrucció d'habitatges i infraestructures locals, així com compensacions per a ajuntaments i persones afectades (Reial decret llei 6/2024).

Mesures econòmiques i laborals

Pedro Sánchez va anunciar ajudes laborals, incloent-hi:

- ERTE per força major amb bonificacions del 100% en cotitzacions a la Seguretat Social (la Moncloa, 2024).
- Prestacions per cessament d'activitat per als autònoms afectats (la Moncloa, 2024).
- 838 milions d'euros destinats a autònoms i petites empreses, amb ajudes que anaven des de 5.000 euros per autònom fins a 150.000 euros per empresa (la Moncloa, 2024).

Per la seva part, el Consorci de Compensació d'Assegurances va començar a abonar indemnitzacions immediates a les famílies i empreses que havien perdut vehicles, incrementant el valor en un 20% respecte a la taxació. També es va crear una línia d'aval per valor de 5.000 milions d'euros per a empreses i autònoms (la Moncloa, 2024).

En total, segons la Moncloa (2025), el març del 2025 s'havien mobilitzat un total de 16.600 milions d'euros en ajudes.

Mesures socials i accions complementàries

En l'àmbit social, es va establir:

- Un increment del 15% en l'ingrés mínim vital i en prestacions no contributives durant tres mesos. Això va beneficiar persones que ja rebien l'ingrés mínim vital o altres ajudes socials, com pensions o prestacions per discapacitat (la Moncloa, 2024).
- Mesures d'ajornament de crèdits hipotecaris i préstecs al consum (la Moncloa, 2024).

Finalment, el govern espanyol va declarar tres dies de dol oficial per les víctimes de la DANA, els dies 31 d'octubre, 1 i 2 de novembre de 2024, com a mostra de respecte i solidaritat amb les persones afectades. Paral·lelament, es van iniciar tràmits per accedir als Fons de Solidaritat de la Unió Europea, destinats a la reconstrucció de les zones devastades (la Moncloa, 2024).

Estratègies de comunicació i difusió d'informació

El govern espanyol va habilitar, una setmana després de les inundacions, l'apartat "Info DANA" a la seva pàgina web oficial per centralitzar la informació relacionada amb l'emergència. Aquest espai inclou dades actualitzades sobre la situació generada per la DANA i les mesures desplegades pel Govern, així com detalls sobre les ajudes disponibles per als afectats i la localització d'oficines governamentals per facilitar el tràmit de sol·licituds. Aquesta iniciativa va ser concebuda per garantir l'accessibilitat i transparència en la comunicació amb la ciutadania afectada, millorant l'eficiència en la gestió de les ajudes.

En paral·lel, es va crear el compte oficial de X (antigament Twitter) @InfoDanaGob, amb l'objectiu de proporcionar informació actualitzada en temps real sobre la situació d'emergència i les accions adoptades pel govern central. Segons la descripció del compte,

aquest canal està destinat a “oferir informació actualitzada sobre la situació generada per la DANA i les mesures adoptades pel govern d’Espanya” (InfoDanaGob, 2024).

Bastant més endavant, el febrer del 2025, el govern autonòmic valencià també va crear un apartat “Info DANA” a la seva pàgina web, amb contingut molt semblant al que conté l’apartat del web del govern central.

Aquestes eines digitals no només van servir com a mecanismes d’informació, sinó també com un pont per recollir les necessitats de la població afectada i reforçar la coordinació entre institucions.

4.1.3. Avaluació de la resposta institucional

Coordinació entre administracions i tensions polítiques

La resposta del govern autonòmic valencià i del govern espanyol a la DANA d’octubre de 2024 ha de ser valorada en el context de la crisi que va generar la catàstrofe. A partir dels esdeveniments viscuts, es poden identificar situacions que van conduir a una mala gestió, amb conseqüències greus per a la credibilitat de les institucions i la confiança de la ciutadania.

La coordinació entre el govern central i el govern autonòmic, que és un aspecte central per a l’efectivitat de la intervenció, no va ser tan fluida com s’hauria desitjat. Aquesta coordinació no va estar exempta de tensions polítiques. El president Pedro Sánchez va destacar en un discurs institucional que la Generalitat Valenciana mantenia la coordinació de les operacions d’emergència com a mostra d’“unitat, eficàcia i respecte institucional”, reafirmant que el govern estatal complementava aquesta gestió amb recursos i suport logístic. Per la seva banda, el ministre de Política Territorial, Ángel Torres (2024), va subratllar en una roda de premsa que el govern espanyol no es plantejava liderar la resposta a la DANA, recordant que Espanya és “un estat autonòmic” amb competències clares, i que l’activació de l’alerta de protecció civil i la comunicació amb la ciutadania eren competències autonòmiques.

No obstant això, la Generalitat Valenciana va ser objecte de crítiques per la seva gestió comunicativa, especialment per la percepció de retard en la notificació de les alertes, fet que va generar desconcert i va augmentar la vulnerabilitat de la població davant del fenomen climàtic.

Així mateix, la responsabilitat atribuïda a les comunitats autònomes per activar les alertes de protecció civil va posar de manifest una desorganització en la gestió interinstitucional, que va influir negativament en la resposta immediata.

Desavinences entre el govern autonòmic i el govern espanyol

Per altra banda, les relacions entre els governs autonòmic i nacional es van veure marcades per una certa desconfiança i un intercanvi de crítiques polítiques. La decisió del president de la Generalitat Valenciana, Carlos Mazón, de rebutjar inicialment l'ajuda del Grup d'Actuacions Especials (GRAE) dels Bombers de Catalunya és un exemple clar d'una gestió que va fer preveure una falta d'unitat entre les institucions en moments crítics. Tot i que la situació es va resoldre quan va acceptar l'ajuda, el retard en aquesta decisió va generar una imatge de descoordinació i de politització de la crisi, que no feia més que alimentar les tensions i la desconfiança pública.

A més, aquesta situació es va veure agreujada per la reacció tardana de Mazón a les Corts Valencianes, on no va comparèixer fins disset dies després de la DANA, fet que va ser fortament criticat per l'oposició. Aquesta demora es va interpretar com una manca de transparència i responsabilitat, fet que va debilitar la percepció pública sobre la capacitat de gestió de la Generalitat Valenciana. D'acord amb Boin, Hart, Stein i Sundelius (2007, p. 17-18), “els responsables polítics han de comunicar-se amb les parts interessades, donar compte de les seves accions i obrir vies per a la millora de la gestió de la crisi.”

Impacte econòmic i eficàcia de les mesures adoptades

Des de la perspectiva econòmica i social, les mesures adoptades per la Generalitat Valenciana van ser essencials per mitigar l'impacte sobre les famílies i les empreses afectades. Les ajudes econòmiques, com les subvencions per a les famílies desplaçades i les deduccions fiscals per a empreses, van ser un intent d'alleujar les pèrdues ocasionades pel desastre.

No obstant això, la rapidesa en la seva implementació es va veure condicionada per la capacitat administrativa i la burocràcia que va caracteritzar part del procés. Així, tot i que les mesures van ser positives, la seva efectivitat va quedar limitada per l'existència de barreres burocràtiques que van retardar la distribució de les ajudes.

El govern espanyol, per la seva banda, va aprovar una sèrie de mesures laborals i econòmiques que també van ser importants per garantir la recuperació dels autònoms i de les petites empreses afectades per la DANA. Malgrat això, la centralització d'algunes decisions i l'assignació d'ajudes, com les indemnitzacions del Consorci de Compensació d'Assegurances, van generar debat sobre l'eficàcia i equitat de la distribució d'aquests fons, especialment en relació amb les famílies més vulnerables.

Gestió de la comunicació i lliçons apreses

Un altre element fonamental en l'anàlisi de la resposta del govern va ser la comunicació. En una situació de crisi com la DANA, la transparència i la immediatesa en la difusió d'informació són crucials per garantir una resposta efectiva i per mantenir la confiança de la ciutadania. L'ús de plataformes digitals, com la creació del compte oficial @InfoDanaGob i l'espai "Info DANA" a la pàgina web del govern, va permetre centralitzar la informació i facilitar l'accés de la ciutadania a les dades actualitzades. Ara bé, la manca de coordinació inicial en la difusió d'alertes va deixar una part de la població desinformada durant les hores prèvies a la intensificació del fenomen.

Aquesta situació va posar de manifest la necessitat de revisar els protocols de comunicació en emergències climàtiques per assegurar una resposta més eficient en el futur. La gestió de les xarxes socials i la seva utilització com a canal d'informació en temps real van ser eines

positives en la teoria, però la seva eficàcia va dependre de la capacitat d'integrar-les de manera eficient amb les altres vies tradicionals de comunicació institucional.

Conclusions: mancances i prioritats per al futur

En conjunt, la resposta a la DANA, tant del govern autonòmic com del govern espanyol, va ser un intent de gestionar una crisi de dimensions inesperades, però la seva eficiència es va veure afectada per diverses mancances en la coordinació interinstitucional, la transparència comunicativa i la implementació ràpida de les mesures de suport a les víctimes.

L'ensenyament principal que es pot extreure d'aquesta anàlisi és que, davant d'una emergència d'aquesta magnitud, la unitat institucional i una comunicació clara i immediata són elements fonamentals per garantir la seguretat i el benestar de la població afectada. La revisió dels protocols existents i la millora dels mecanismes de resposta hauria de ser una prioritat per a futures situacions d'emergència.

4.2. Discursos i estratègies comunicatives: PSPV-PSOE i PPCV-PP

4.2.1. Discursos oficials

Carlos Mazón, president de la Generalitat Valenciana i membre del Partit Popular, el qual se situa com un partit de dreta en l'espectre ideològic, va comparèixer públicament en diverses ocasions al llarg de la crisi. La intervenció més destacada i completa va ser la que va tenir lloc el 15 de novembre del 2024 a les Corts Valencianes, ja mencionada anteriorment al treball. En ella, les paraules més repetides van ser “emergència”, “resposta”, “recuperació” i “futur”. Aquesta repetició de paraules al discurs no és casualitat, ja que allò que Mazón va dir a les Corts Valencianes es va estudiar minuciosament, seguint una estratègia amb l'objectiu de projectar a Mazón com un líder amb preocupació per la reconstrucció dels danys provocats per la DANA, compromís amb el seu poble i visió de futur.

A més, en aquesta mateixa compareixença, Mazón va fer una tímida autocrítica, si és que així es pot considerar, assegurant que no negaria errors perquè “ni és possible fer-ho, ni seria útil”,

i que “va haver-hi coses que no es van fer bé” (Mazón, 2024), però sense especificar a quins errors es referia i evitant assumir responsabilitats concretes.

En línies generals, el discurs del Partit Popular es va basar en una forta crítica a l’actuació del govern de Pedro Sánchez en la gestió de la crisi, focalitzant-se en la no declaració d’emergència nacional per part del govern central i reclamant que el govern podria haver fet molt més del que va fer.

Per l’altra banda, Pedro Sánchez, president del govern d’Espanya i membre del Partit Socialista Obrer Espanyol (PSOE), situat com un partit d’esquerra en l’espectre ideològic, va optar per una línia de discurs diferent. En les seves múltiples compareixences, cap membre del PSOE va fer autocrítica, però, tot i això, van intentar posicionar-se com els líders de la resposta institucional a la crisi i es van centrar a mostrar empatia i solidaritat amb el poble valencià. El seu missatge va ser que la reconstrucció era una prioritat, i que el govern central estava compromès amb la unitat i el suport a la Comunitat Valenciana. A la vegada, van exigir responsabilitats polítiques a Mazón, qui, segons ells, no va assumir la seva responsabilitat en els seus discursos.

4.2.2. Missatges en mitjans de comunicació i xarxes socials

Per difondre el seu discurs, el PSOE va usar de manera destacada els mitjans de la corporació RTVE. Durant els mesos posteriors a la catàstrofe, diversos membres del partit van aparèixer en programes de la corporació, emfatitzant tres eixos clau:

- El paper protagonista del govern central en la reconstrucció.
- Les mesures concretes d’aquest mateix govern.
- La crítica a la gestió autonòmica.

Entre les intervencions més rellevants hi trobem la d’Óscar Puente, Fernando Grande-Marlaska, Pilar Bernabé i Diana Morant.

Aquesta presència concentrada en mitjans públics, on el PSOE, com a partit governant, hi té molta influència, es va complementar amb aparicions en mitjans privats com les cadenes La Sexta i Telecinco per amplificar el missatge. En el cas de Morant, les intervencions servien

també per reforçar el seu perfil com a alternativa de govern a la Comunitat Valenciana, pressionant directament a Mazón.

Amb aquest mateix objectiu de distribuir responsabilitats va fer les seves aparicions a mitjans el líder del PP, Alberto Núñez Feijóo. Feijóo va passar per Onda Cero, Antena 3 i COPE, on va tractar de relativitzar la responsabilitat del seu company de partit, Carlos Mazón, atribuint-ne més a altres actors. En un clar cas d'estratègia d'evasió de responsabilitat segons la teoria de Benoit (1995), el cap del PP va assegurar que l'AEMET, la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, la delegada del govern d'Espanya a la Comunitat Valenciana i el ministre d'Interior, a qui responsabilitza de no haver declarat l'emergència nacional, van tenir un major grau de responsabilitat de les conseqüències de la catàstrofe que el president de la Generalitat Valenciana. També opina això de Pedro Sánchez, a qui critica més durament i descriu com el "responsable de tots els responsables" i acusa de "no exercir com a president del govern" i "deixar a una comunitat sola" (Núñez Feijóo, 2025).

La selecció d'aquests mitjans per part de cada partit també té una raó més profunda del que podem pensar en un primer moment. Com mostra un estudi d'Alaminos (2011) i avala un altre del CIS (2023), la intenció de vot i el record de vot dels oients de Cadena SER és, en la gran majoria dels casos, el PSOE o altres partits d'esquerra en l'espectre ideològic. En canvi, els votants del Partit Popular tenen una clara preferència per Onda Cero i COPE. A la televisió, La Sexta és més associada amb els votants i la ideologia d'esquerres, que són qui més consumeix la cadena, mentre que la gent de dretes s'associa i consumeix més Antena 3. Precisament aquestes són les cadenes on han aparegut els representants de cadascun dels partits.

Per tant, aquesta distribució de l'audiència va permetre als partits modelar les seves narratives al públic objectiu, prioritzant mitjans on la seva presència és més ben rebuda i els és més senzill consolidar el seu discurs, ja que l'audiència està predisposada a valorar positivament la seva acció.

A més, per amplificar els seus discursos i fer front a les crítiques de l'oposició, els polítics i els seus respectius partits també van fer ús de les xarxes socials. En aquestes plataformes, la figura individual que més va destacar durant aquest episodi va ser Óscar Puente, ministre de

Transports, Mobilitat i Agenda Urbana del govern d'Espanya. A través d'elles, amb especial èmfasi a X (abans Twitter), va proporcionar a la ciutadania actualitzacions freqüents sobre l'avanç de les obres de reconstrucció d'infraestructures, liderades pel Govern d'Espanya i, més concretament, pel seu ministeri. Entre l'octubre del 2024 i el març del 2025, les seves 24 publicacions sobre el tema van sumar més de quatre milions de visualitzacions totals, segons les dades de la plataforma X.



Figura 3. Publicació a X (abans Twitter) d'Óscar Puente, que mostra l'estat del túnel de Torrent després de la DANA, citant una altra publicació seva on ensenya l'estat d'aquest

mateix túnel després de nou dies realitzant-hi tasques de reconstrucció. Font: @oscar_puente_ (X)

El PSOE, partit al qual pertany el ministre Óscar Puente, va fer ús d'aquestes plataformes per penjar-hi publicacions demanant explicacions a Feijóo, desmentint informacions falses que circulaven a les xarxes, informant sobre les ajudes proporcionades pel partit, posicionant-se com els líders de la reconstrucció de les zones afectades i assenyalant a Mazón com el responsable de la situació sempre que era possible.

Per contra, el Partit Popular va fer servir els seus comptes oficials per, en la majoria de les publicacions, atacar el PSOE. Més concretament, van centrar-se en les figures que assenyalen com els dos principals responsables del desastre per no haver dut a terme les seves funcions: Pedro Sánchez, president del govern, i Teresa Ribera, vicepresidenta tercera i ministra per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

Núñez Feijóo, en el seu compte personal, va publicar missatges d'unió i empatia amb la ciutadania, mentre que Mazón va fer una labor més aviat informativa sobre les ajudes econòmiques aprovades per la Generalitat Valenciana.

4.2.3. Narratives oposades entre el PSPV-PSOE i el PPCV-PP

Les narratives, i per tant també les estratègies d'aquests dos partits durant la gestió de la crisi, van ser clarament diferents, amb la finalitat de justificar les seves accions o responsabilitzar l'altre partit de la magnitud de la situació.

El Partit Popular va centrar-se en la magnitud sense precedents d'aquesta DANA per justificar possibles errors comesos, a més d'insistir en el fet que el govern del PSOE no havia actuat al nivell que les seves responsabilitats requereixen en molts aspectes. D'aquesta manera, el PP va desplaçar part de la responsabilitat, fent que recaigués sobre el govern central i projectant una imatge d'un govern autonòmic que havia fet tot el possible amb els mitjans de què disposava en unes circumstàncies de molta dificultat.

D'altra part, el to del PSOE va ser més empàtic i propositiu en línies generals, intentant projectar una imatge de lideratge en la resposta i destacant les mesures concretes que van

impulsar. A través dels seus membres, van reiterar constantment el compromís del govern d'Espanya amb la reconstrucció, posant èmfasi en el suport econòmic a la Comunitat Valenciana. Addicionalment, van posar èmfasi a aclarir públicament que determinades competències clau, com l'activació de l'alerta de Protecció Civil o la sol·licitud d'ajuda de l'exèrcit, corresponien al govern autonòmic del Partit Popular. Amb aquest argument, van poder contrarestar les crítiques del PP i propulsar la seva imatge com l'actor que millor va actuar en la gestió de la crisi.

Així doncs, la diferència clau és que mentre el PP culpava el govern central, el PSOE culpava la Generalitat Valenciana. El fet que les narratives dels dos partits siguin tan oposades reflecteix les tensions polítiques que hi ha entre tots dos governs, però també va influir en la manera com la ciutadania va percebre la gestió de la crisi, contribuint a polaritzar encara més el debat sobre quin partit o govern va actuar de millor manera.

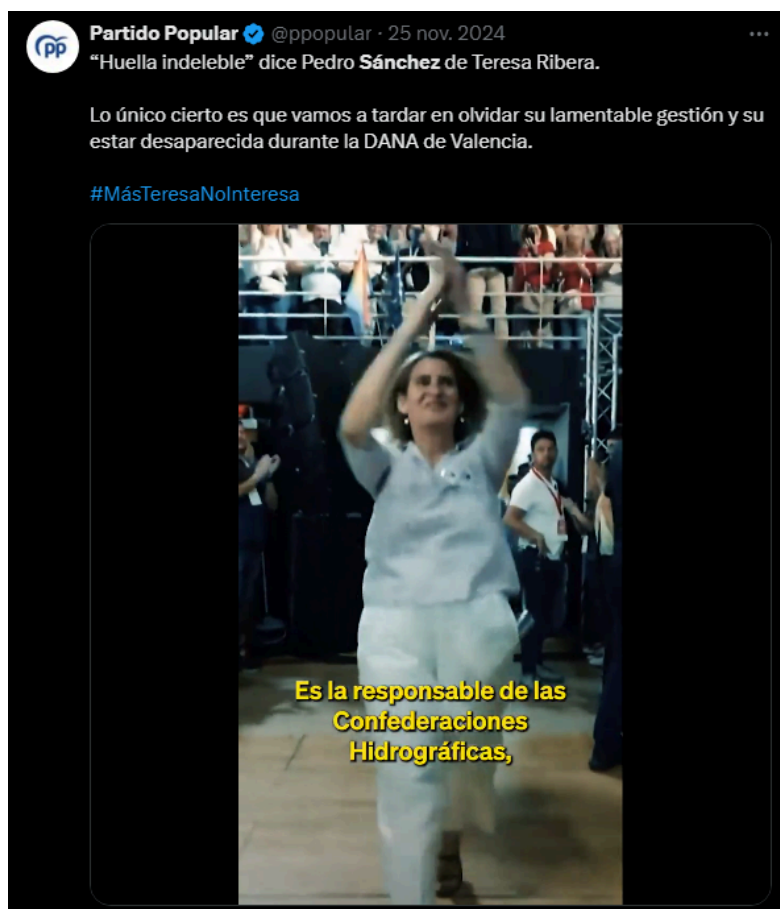


Figura 4. Publicació del Partit Popular a X criticant la gestió de Pedro Sánchez i Teresa Ribera (PSOE). Font: @ppopular (X).



Figura 5. Publicació del PSOE a X criticant la gestió de Carlos Mazón (PP). Font: @PSOE (X).

4.3. El paper de l'oposició: crítiques i propostes

En situacions com la provocada per la DANA, l'oposició política té un paper fonamental tant en la investigació de l'actuació del govern com en la proposta d'alternatives per millorar la resposta institucional. En un sistema democràtic, exerceix una funció de contrapès, qüestionant les decisions del govern, assenyalant mancances i exigint responsabilitats. Alhora, també pot contribuir a la gestió de la crisi mitjançant iniciatives i propostes concretes. L'equilibri entre crítica i col·laboració per part de l'oposició pot influir significativament en la percepció de la ciutadania sobre la gestió de la crisi i, en última instància, en la resolució efectiva d'aquesta.

La resposta a la DANA per part dels governs autonòmic i estatal ha estat objecte de crítiques per part de l'oposició de cadascun d'ells, que ha assenyalat diverses mancances i ha proposat mesures per millorar la resposta davant futures emergències climàtiques. A l'inici de la crisi, la rapidesa amb què alguns sectors de l'oposició van passar a criticar i a demanar responsabilitats polítiques va ser objecte de controvèrsia. Simó (2024), argumenta que aquestes accions van ser prematures i potencialment oportunistes, especialment en un context en què la prioritat immediata era l'atenció a les víctimes i la gestió de l'emergència.

En primer lloc, cal especificar què entenem per "l'oposició" en aquest context:

1. En l'àmbit autonòmic (Comunitat Valenciana):
 - El govern: Presidit per Carlos Mazón, del Partit Popular (PP).
 - L'oposició: Principalment el PSPV-PSOE i altres partits d'ideologia d'esquerra.
2. En l'àmbit estatal (Espanya):
 - El govern: Presidit per Pedro Sánchez, del PSOE.
 - L'oposició: Principalment, el PP, liderat per Alberto Núñez Feijóo, i altres partits d'ideologia de dreta com VOX.

Per tant, el paper de l'oposició política durant la crisi de la DANA es va manifestar en dos nivells diferenciats: per una banda, l'oposició al govern autonòmic valencià, encapçalada pel PSPV-PSOE i Compromís, i per l'altra, l'oposició al govern central espanyol, liderada pel PP i altres partits com Vox. La seva actuació al llarg d'aquesta crisi va ser marcada per una sèrie de crítiques i propostes que van generar un intens debat polític.

A més de les crítiques i propostes, és interessant analitzar quines estratègies comunicatives va utilitzar l'oposició per construir el seu discurs sobre la crisi. Per fer-ho, ens basem en la teoria de restauració de la imatge de Benoit (1995), mencionada anteriorment en aquest treball. En aquest cas, l'oposició autonòmica va fer servir principalment l'estratègia de mortificació per exigir responsabilitats al govern de Carlos Mazón, reclamant dimissions i assenyalant errors concrets en la gestió de la crisi. En canvi, en l'àmbit estatal, el Partit Popular va optar per l'estratègia de reducció de l'ofensa, amb l'objectiu de desviar l'atenció de les crítiques al govern de la Comunitat Valenciana i centrar-les en la suposada inacció del govern central.

Les principals línies d'acció i argumentació de l'oposició, tant en l'àmbit autonòmic com estatal, van ser les que s'exposen a continuació.

L'oposició del govern autonòmic de Carlos Mazón

A la Comunitat Valenciana, el PSPV-PSOE ha criticat la gestió del govern presidit per Carlos Mazón, especialment pel que fa a la manca de previsió i la pobra comunicació amb la ciutadania.

En una compareixença a les corts valencianes el 15 de novembre del 2024, el portaveu del PSPV va criticar a Mazón de manera directa i dura, amb frases com “No va fallar tot. Va fallar vostè”, a més de demanar-li explicacions sobre la seva manera d'actuar la tarda del 29 d'octubre del 2024, quan entre les 15:00 i les 18:00 hores no se'l podia localitzar.

A més, la líder del PSPV, Diana Morant, va aprofitar la situació per fer, des del 29 d'octubre, 6 entrevistes a mitjans diferents en un període de només dotze dies. En elles, va criticar la gestió de Mazón i va destacar la disposició del seu partit per ajudar en temes com les ajudes

als afectats per la DANA. En aquest mateix període de temps, tant el PSPV com Compromís van exigir amb efusivitat la dimissió immediata del president autonòmic.

Les crítiques a Mazón no van provenir exclusivament de l'oposició, sinó que fins i tot dins del seu propi partit es va posar en dubte la seva gestió. El president del Partit Popular, Alberto Núñez Feijóo, va insistir en múltiples ocasions que el govern central hauria de prendre el control total de la gestió de la crisi, una proposta que qüestionava la capacitat de Mazón per fer front a la situació. Feijóo suggeria que, davant la gravetat de la catàstrofe, era necessari que el ministre de l'Interior, Fernando Grande-Marlaska, liderés la resposta, reconeixent indirectament les dificultats del president autonòmic per gestionar l'emergència.

L'oposició del govern estatal de Pedro Sánchez

En l'àmbit estatal, l'oposició, principalment representada pel Partit Popular i Vox, ha expressat crítiques contundents envers la gestió de la DANA per part del govern presidit per Pedro Sánchez.

El líder del PP, Alberto Núñez Feijóo, va declarar: “Jo al Govern central no li demanaria més col·laboració, li demanaria alguna col·laboració”. A més, el portaveu del Partit Popular al Congrés, Miguel Tellado, va acusar el govern d'haver actuat de “mala fe” durant la DANA, argumentant que “podria haver declarat l'emergència nacional i involucrar-se des del primer moment i no ho va fer.” Amb aquestes paraules, el Partit Popular transmet el missatge que el govern central no havia col·laborat prou en la gestió de la crisi, amb especial èmfasi en la resposta immediata.

Per la seva banda, Vox va presentar una querella contra el president Pedro Sánchez i diversos membres del seu executiu per la gestió de la DANA. El partit va manifestar també, a través de la seva portaveu a l'Assemblea de Madrid, Isabel Pérez Moñino, que Pedro Sánchez és “sens dubte” el culpable principal de les inundacions.

A les Corts Valencianes, Vox va proposar la creació d'una comissió d'investigació sobre les causes de les inundacions i conseqüències de la gestió de la DANA en diversos àmbits. A més, aquesta comissió investigaria també què es pot fer per reduir la vulnerabilitat social i econòmica de la Comunitat Valenciana (Corts Valencianes, 2024).

Conclusió

En conjunt, el paper de l'oposició durant la crisi de la DANA es va caracteritzar per una crítica intensa a la gestió del govern en ambdós nivells, tant autonòmic com estatal. Mentre que el PSPV i Compromís van qüestionar la manca de previsió i la transparència del govern de la Comunitat Valenciana, el PP i Vox van posar en dubte el lideratge de Sánchez en la coordinació de la resposta a la crisi.

Aquesta situació mostra com, en moments de crisi, els governs i l'oposició sovint entren en conflicte amb la finalitat de controlar el relat públic, ja sigui supervisant i exigint responsabilitats sobre la gestió de l'emergència o utilitzant la tragèdia com una eina per desgastar políticament l'adversari. Aquest ús de la tragèdia com a eina política no només influeix en la imatge pública dels governs, sinó que també pot afectar la confiança de la ciutadania en les institucions i en la informació oficial.

A més, l'actuació de l'oposició en aquest cas posa de manifest com, en situacions de crisi, el debat polític pot arribar a condicionar la resposta institucional i la comunicació de crisi.

4.4. La relació entre les institucions i els mitjans de comunicació

4.4.1. Introducció

La claredat i la fiabilitat de la informació que arriba a la ciutadania en situacions com l'analitzada està determinada, en gran part, per la comunicació entre les institucions i mitjans de comunicació. Com s'analitza en l'apartat 5.3, aquesta relació no només influeix en la manera com la ciutadania percep la gestió de la crisi, sinó que també pot afectar la resposta de

la població i la seva confiança en les autoritats. En aquest cas específic, els governs central i autonòmic van adoptar estratègies per relacionar-se amb els mitjans i tractar de controlar el relat mediàtic.

4.4.2. Les estratègies i canals de comunicació institucional

Per gestionar la comunicació amb els mitjans de comunicació i, per consegüent, amb la ciutadania, les institucions van convocar rodes de premsa de manera més aviat regular, amb la primera tenint lloc el 30 d'octubre del 2024. El compareixent va ser Ángel Víctor Torres, ministre de Política Territorial i Memòria Democràtica, en la que no seria la seva última roda de premsa relacionada amb aquesta crisi. Altres representants del govern d'Espanya, com el president del govern, Pedro Sánchez, i el ministre de Transports i Mobilitat Sostenible, Óscar Puente, també en van fer.

Pel que fa a la Comunitat Valenciana, el president Carlos Mazón, va comparèixer el 2 de novembre, mentre que la vicepresidenta de la comunitat autònoma va fer-ho els dies 4, 8, 11 i 20 del mateix mes. Altres rodes de premsa van ser, per exemple, la protagonitzada per Francisco Javier Marcos i Margarita Robles, tinent general en cap de l'UME i ministra de Defensa del Govern d'Espanya, respectivament. També la duta a terme per Francisco Pardo, Mercedes González i Pedro Gullón, directors generals de la Policia Nacional, Guàrdia Civil i Salut Pública i Equitat en Salut, en aquest ordre, i la de grups parlamentaris com Podemos i VOX, a través dels seus portaveus.

A més a més, i com hem vist anteriorment, les institucions van habilitar diversos canals a través dels quals transmetien informació oficial sobre la DANA, com l'apartat "Info DANA" a la pàgina web de la Moncloa i el compte d'X @InfoDana, a més d'altres més habituals com publicacions al BOE i rodes de premsa. No obstant això, el fet que mitjans de renom i persones influents a xarxes socials es fessin ressò de notícies falses va generar confusió informativa i va portar alguns mitjans a haver de recórrer a altres fonts per complementar la seva informació, especialment en les primeres hores de la crisi. Algunes d'aquestes vies van

ser testimonis directes dels fets, experts en meteorologia i geologia i els serveis d'emergència, voluntaris i ONG que estaven operant a la zona afectada.

4.4.3. Els portaveus polítics i tècnics: el protagonisme de la política

Respecte als portaveus durant la crisi, aquests van ser principalment de tipus polític, amb els tècnics tenint un paper molt menys protagonista.

La figura més destacada va ser política, i es tracta del ja mencionat Ángel Víctor Torres, qui va ser el principal encarregat de comunicar el seguiment de la crisi i les mesures preses pels comitès. El ministre de Política Territorial i Memòria Democràtica va comparèixer expressament amb aquesta finalitat fins a 5 vegades en les tres setmanes posteriors a les inundacions.

Una altra portaveu habitual va ser la ministra de Defensa del Govern d'Espanya, Margarita Robles, qui va fer aparicions a cadenes de televisió com La Sexta i Telecinco on va donar explicacions i informar específicament sobre la situació i l'actuació de les forces armades als municipis afectats. Per fer-ho, la ministra va participar també en una roda de premsa conjunta amb Francisco Javier Marcos, tinent general en cap de l'UME, la qual van aprofitar també per donar informació operativa sobre la resposta que s'estava donant a la crisi.

En l'àmbit autonòmic, va ser la vicepresidenta del Consell de la Generalitat Valenciana qui es va convertir en principal portaveu del govern de Carlos Mazón. De nou, una portaveu de tipus polític.

Si bé és cert que alguns mitjans van fer entrevistes a professionals tècnics, com pot ser l'exemple del meteoròleg i director de meteorologia a Meteored José Antonio Maldonado al diari El Mundo, els portaveus tècnics, tot i existir, no van tenir gaire protagonisme ni se'ls va donar la visibilitat que sí que van tenir els portaveus polítics.

En els apartats informatius "Info DANA" de les pàgines web de la Moncloa i la Generalitat Valenciana, sent el d'aquesta última creat el mes de febrer del 2025, no consta la participació ni es dona protagonisme a experts en àmbits com meteorologia, geologia o hidrologia.

Tot això pot considerar-se una oportunitat perduda per donar explicacions més precises des d'un punt de vista professional sobre la situació meteorològica i les mesures per fer-ho front.

4.4.4. El control del relat mediàtic

Les institucions volien que els mitjans se centressin en la resposta institucional a la crisi i les accions que s'estaven duent a terme, més aviat que en allò que deien les especulacions o fonts no oficials. És per aquesta raó que van dur a terme una estratègia per controlar el relat. L'establiment de canals oficials per on transmetre informació d'aquest tipus, la designació de portaveus com Susana Camarero i fer compareixences en públic tenien com a finalitat influir en els mitjans, evitar la desinformació i marcar l'agenda mediàtica, la qual es basaria en els canals oficials. El motiu és que, per exemple, la designació d'un portaveu comporta també definir què es dirà i de quina manera es dirà, i per tant es pot posar èmfasi en certs aspectes de la crisi i deixar-ne altres més de banda. A més, en haver-hi només una persona que dona informació, la diversitat d'interpretacions es redueix i la seva versió és la predominant.

També amb aquest objectiu, es van publicar notes de premsa que principalment contenien informació sobre les ajudes per fer front a les conseqüències de la catàstrofe i les accions de resposta, i van ser emeses, entre d'altres, pel govern de la Comunitat Valenciana, la Moncloa, l'Agència Tributària i diversos ministeris del govern d'Espanya.

4.4.5. Conflictes i incoherències: desinformació i contradiccions

Un dels casos més polèmics de la relació entre les institucions i els mitjans en aquest cas va ser l'acusació de l'AEMET a mitjans de comunicació i a Carlos Mazón d'haver utilitzat indegudament, manipulat i publicat un fragment manipulat de l'àudio d'una trucada entre una meteoròloga de l'AEMET i una tècnica del 112. En altres paraules, els acusa de desinformar per intentar controlar el relat mediàtic. Segons l'agència, l'objectiu que es buscava amb aquesta adulteració era posar en dubte la seva labor en la gestió de l'emergència, i AEMET ha acabat portant el cas als tribunals. Tot i això, encara que no se sap públicament quins són els mitjans denunciats.

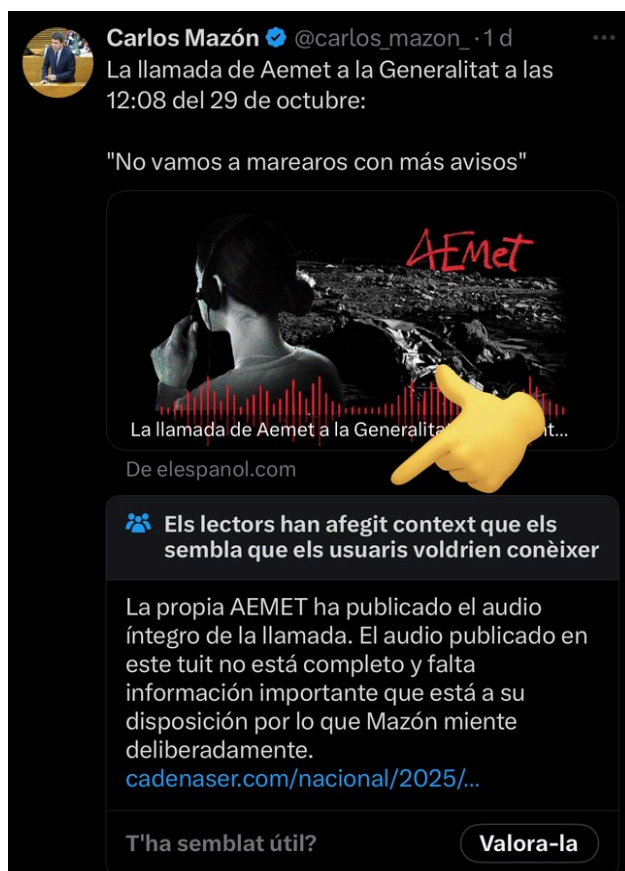


Figura 6: Publicació d'X de Carlos Mazón, ara eliminada, on difonia el fragment manipulats. Font: @compromis (X)

A més, el missatge del govern central i autonòmic no va ser unificat, arribant fins i tot a portar a informacions contradictòries. Mazón va canviar el seu discurs amb el pas dels dies, passant d'agraciar la col·laboració del govern central a responsabilitzar institucions com el propi govern estatal, la Confederació Hidrogràfica del Xúquer i l'AEMET pels suposats retards i la falta d'informació prèvia. Aquest canvi evidencia una manca d'unitat en la comunicació interinstitucional, amb el PP valencià aparentment centrat a controlar el relat mediàtic sobre la seva actuació durant les primeres hores de la crisi.

4.4.6. Les crítiques a la transparència i a l'accés a informació oficial

Pel que fa a l'accés a informació oficial, professionals com Jordi Caballé, Sílvia Martínez i la periodista especialitzada en comunicació de crisi i institucional Patrícia Plaja van criticar obertament a les institucions en aquest sentit, lamentant la manca de claredat i transparència. Malgrat això, no consten denúncies formals per part de mitjans de comunicació com diaris o canals televisius de renom sobre problemes d'accés a aquest tipus d'informació o la limitació d'aquesta. Per Patrícia Plaja, els canals d'informació oficial utilitzats per les institucions al llarg de la crisi, juntament amb les compareixences i declaracions dels seus membres, no van ser suficients. La periodista va declarar que el govern de la Comunitat Valenciana no va parlar de manera clara sobre allò que interessava en aquell moment precis, sinó que va fer tot el contrari. Es van trobar molt a faltar elements de comunicació institucional com actualitzacions diàries del nombre de víctimes i persones desaparegudes de la catàstrofe, recursos visuals que mostressin la manera com s'estava actuant i el que es preveia fer els dies posteriors, centres de premsa mitjançant els quals donar resposta als dubtes dels periodistes, i altres (Patrícia Plaja, 2024).

4.4.7. Conclusió

Tot i això, a causa del context de caos informatiu, manca de transparència i contradiccions institucionals, els mitjans no van seguir de manera uniforme l'agenda mediàtica establerta per les institucions. Es van trobar en una situació en la qual, tot i rebre informació oficial a través dels canals establerts per les institucions, sovint havien d'aportar altres perspectives que equilibrassin la narrativa. Això ocorria especialment quan les declaracions oficials es percebien com incoherents o massa generals.

Es posa de manifest que cal una comunicació més transparent, coordinada i tècnicament precisa en futures crisis. Per aconseguir que la informació que rebi la ciutadania sigui més fiable i útil, el fet de tenir experts tècnics com a portaveus, establir canals de comunicació més àgils i millorar la coordinació interinstitucional pot ser clau.

5. RESPOSTA DE LA POBLACIÓ

5.1. Comportaments inicials durant la crisi

5.1.1. Les reaccions emocionals inicials i la cerca d'informació

Durant les hores inicials de la crisi, les reaccions emocionals van ser de sorpresa, confusió i por, especialment en les zones afectades, on la població es trobava en una situació de total vulnerabilitat. Segons una enquesta de More In Common (2024), un 94% de la població va seguir les notícies sobre l'emergència de la DANA de manera bastant o molt activa, el qual deixa clara la importància que la gent va donar a aquesta situació.

Per obtenir informació durant aquestes primeres hores, la ciutadania va recórrer principalment a les xarxes socials i als mitjans de comunicació. Ara bé, la manca d'alertes oficials adequades van confondre als ciutadans, que es va veure obligada a confiar en fonts no verificades, com ara testimonis directes de la situació i publicacions a xarxes socials com X (abans Twitter).

5.1.2. Les accions immediates de la ciutadania

A més, la població va dur a terme accions per protegir-se i ajudar a la resta, que serien clau per minimitzar al màxim el nombre de pèrdues humanes en aquest període de temps. Es van registrar múltiples casos de veïns que van ajudar a evacuar a persones atrapades i d'altres que van oferir les seves cases o altres espais per proporcionar refugi a afectats, com és el cas del cinema Cinesa del Centre Comercial Bonaire. El cinema va obrir les portes perquè la gent que es trobava al centre comercial en aquell moment hi pogués passar la nit, i restaurants del recinte van oferir menjar i beguda a aquestes persones (Enrique Bayón, 2025).



Figura 7: Fotograma d'un vídeo publicat a TikTok que mostra un home ajudant a evacuar un nen petit, el qual porta en braços, la nit de les inundacions. Font: @elespanolcom (TikTok).

Una altra de les accions van ser les trucades al 112 de la Generalitat Valenciana, que van disparar-se fins a arribar a comptabilitzar-se'n 19.821 el dia de les inundacions. Com ens mostra el gràfic a continuació, a les 15:00 hores aquest nombre comença a pujar considerablement, arribant al seu pic a les 17:00 hores, amb 2.438 trucades comptabilitzades en només una hora. Això fa reflexionar seriosament sobre el fet que l'alerta de Protecció Civil no s'emeté fins passades les 20:00 hores.

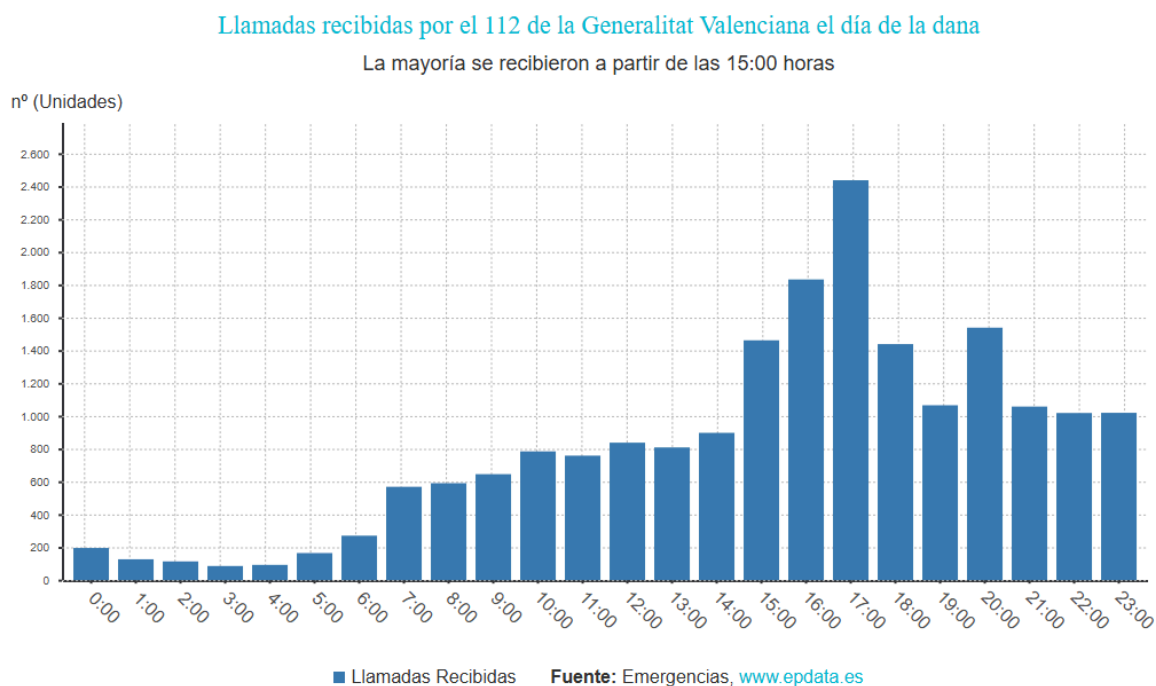


Figura 8. Gràfic que mostra la quantitat de trucades rebudes pel 112 de la Generalitat Valenciana per cada hora del dia 29 d'octubre del 2024, quan van tenir lloc les inundacions.
Font: Emergències, www.epdata.es

5.1.3. Les xarxes socials com a eina de coordinació i desinformació

Les xarxes socials, anteriorment mencionades, van convertir-se en eines clau per comunicar-se i tractar de coordinar-se durant aquestes primeres hores. Plataformes com X (abans Twitter) o WhatsApp es van fer servir per difondre missatges d'alerta, compartir informació i organitzar ajuda ciutadana. Lamentablement, i a causa del nerviosisme, la confusió i la poca informació de què disposava la ciutadania, aquestes també van ser canals de propagació de rumors i notícies falses.

5.1.4. De les accions immediates a les iniciatives posteriors

Aquests comportaments van ser el punt de partida per les iniciatives ciutadanes que tindrien lloc els dies posteriors, com s'analitza en l'apartat 5.2. A més, van influir en la percepció de la ciutadania sobre la gestió de la crisi, com s'estudia a l'apartat 5.3.

5.2. Iniciatives ciutadanes: solidaritat i autoorganització

Tot i la greu i trista situació, no tot el que s'ha vist és negatiu. En un context en què, aparentment, les institucions públiques no donaven l'abast, la resposta de la ciutadania va evidenciar un esperit solidari i capacitat d'autoorganització que van ser claus per, com a mínim, ajudar a mitigar els efectes de la crisi i proporcionar ajuda als afectats.

Les dades de la mobilització ciutadana

Com ja hem vist, les dades extretes de les enquestes confirmen aquesta mobilització col·lectiva. Una setmana després de les inundacions, ja s'havien comptabilitzat entre 45000 i 50000 voluntaris. Segons l'enquesta de More In Common (2024), un 76% dels espanyols va col·laborar d'alguna manera en l'ajuda. El tipus de donació més comú va ser la d'aliments, roba o material de neteja. Un 52,3% dels enquestats en va donar, mentre que la xifra ascendeix a un 66,5% entre els residents a la Comunitat Valenciana (El País, 2024).

A més d'aquestes accions solidàries, també es van organitzar manifestacions per exigir responsabilitats polítiques, respostes sobre certs aspectes de la gestió de la crisi per part de les institucions i una millora en els protocols de gestió de situacions d'emergència. Entre elles, destaca la manifestació convocada el 9 de novembre del 2024, que va reunir unes 130.000 persones, segons la Delegació del Govern.

Iniciatives de la població

Davant l'onada de solidaritat, la Generalitat Valenciana va activar, en coordinació amb els ajuntaments, una plataforma anomenada “Som Solidaritat” amb l'objectiu de facilitar la seva inscripció i poder coordinar-los de manera més efectiva. Es va crear el 4 de novembre del 2024, però previ a l'habilitació d'aquesta plataforma hi trobem un clar exemple d'autoorganització ciutadana: la creació de grups de voluntaris que, sense esperar directrius oficials, van complementar les accions de les autoritats durant els primers dies posteriors a les inundacions. La neteja de carrers, la distribució de subministraments bàsics i fins i tot el rescat de persones atrapades, són alguns exemples d'aquestes iniciatives civils.

A més de civils, van sorgir diverses iniciatives en altres àmbits. Per exemple, en l'àmbit professional, electricistes associats a l'Associació d'Empreses d'Instal·lacions Elèctriques, Telecomunicacions i Energies Renovables (ASELEC) van oferir els seus serveis de manera voluntària per restablir el subministrament elèctric a llars afectades. En l'àmbit infantil i educatiu es va crear, entre d'altres, DANA Kids, un espai segur on els nens jugaven mentre els adults ajudaven a les zones afectades.

Les associacions de víctimes i el seu paper actual i futur

També es van formar diverses associacions de víctimes, sent les més reconegudes l'Associació Víctimes de la DANA 29 octubre 2024 i l'Associació Damnificats DANA Horta Sud València. Les seves finalitats principals són defensar els drets dels afectats i donar-los suport, així com exigir responsabilitats a les autoritats. En cas d'arribar a establir protocol i formar una xarxa de voluntaris prou sòlida, aquestes entitats podrien convertir-se en actors importants a l'hora de preparar i donar resposta a emergències futures.

L'impacte social de la crisi: Una societat més unida

Una dada molt esperançadora és que el 60% dels enquestats per More In Common (2024) creu que la societat espanyola està més unida després d'aquesta catàstrofe, entre els quals es

destaca l'opinió dels joves d'entre 18 i 24 anys, un 75% dels quals comparteix aquesta opinió. En aquest mateix sentit, l'enquesta reflecteix que la sensació de divisió entre la societat espanyola ha tingut una caiguda molt considerable, passant d'un 68% durant l'any 2024 a un 47% en aquest mateix any, però després de la DANA.

Conclusió

L'anàlisi de la resposta ciutadana a aquesta catàstrofe evidencia el paper fonamental de la solidaritat i l'autoorganització en la gestió de la crisi, sent la mobilització espontània de la societat determinant per mitigar-ne els efectes.

Afortunadament, i malgrat l'enorme impacte material, la DANA ha tingut algunes conseqüències socials positives. Segons More In Common (2024), un 60% dels espanyols considera que la societat es troba més unida després de la catàstrofe i, paral·lelament, la percepció de la divisió social a Espanya ha caigut del 68% al 47% després de la DANA.

Així doncs, i més enllà de la devastació provocada per la catàstrofe, la crisi ha demostrat la capacitat de la societat d'organitzar-se en moments crítics i ha reforçat vincles comunitaris. A més, ens pot fer reflexionar sobre com es poden institucionalitzar aquests mecanismes de resposta de cara a futures emergències per aconseguir una resposta més eficient.

5.3. Percepció de la gestió institucional per la ciutadania

5.3.1. Introducció

La ciutadania juga un paper essencial en situacions com aquesta, ja que la manera com perceben la gestió institucional influeix de manera directa en la resposta col·lectiva i en el nivell de confiança cap a les autoritats. En aquest cas concret, l'actuació de les institucions públiques i de la classe política, així com la manera què van comunicar les decisions, va ser determinant en la implicació i valoració que la ciutadania va fer sobre la resposta a la crisi.

L'objectiu d'aquest apartat és analitzar com la població va percebre l'eficàcia i la coordinació de les institucions públiques, així com les seves expectatives pel que fa a l'acció institucional en hipotètiques crisis futures. Per fer-ho, aprofundeixo en les valoracions recollides a través d'enquestes realitzades pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS), More In Common, i El País. Les mostres d'aquestes enquestes van ser de 4621 persones per al CIS, 1062 de les quals eren de la Comunitat Valenciana, 2050 persones per a More In Common i 2000 per El País, 800 de les quals eren de la Comunitat Valenciana. A partir d'aquestes dades, s'identifiquen les responsabilitats que la ciutadania atribueix a les diferents administracions públiques i es mesura la confiança en les autoritats per afrontar situacions similars a aquesta en el futur. A més, es destaca la creixent desconfiança ciutadana envers la classe política i les expectatives de millora en la gestió institucional.

5.3.2. Valoració general de la gestió

La percepció general, més concretament per un 73% dels enquestats, és que l'emergència de la DANA es va gestionar malament o molt malament, amb aquesta darrera opció sumant un significatiu 45% dels vots (More In Common, 2024). Respecte a la Comunitat Valenciana, Carlos Mazón va ser fortament criticat, sobretot per la manca de previsió i coordinació prèvia a la DANA. Molts ciutadans van denunciar que les autoritats no van avisar amb suficient temps sobre la magnitud del fenomen i que la resposta va ser massa tardana, lenta i poc eficaç.

Aquesta manca de coordinació i previsió va ser un dels principals motius de la insatisfacció ciutadana, que no només va criticar la gestió de les autoritats, sinó que també va influir directament en la percepció sobre qui tenia la responsabilitat de gestionar la crisi.

Així doncs, la resposta de les autoritats va deixar molt insatisfeta a la població, deixant clara la necessitat de millorar els protocols d'acció de cara a potencials crisis futures.

5.3.3. Valoració de l'actuació dels actors institucionals i socials

A més, segons els enquestats, els actors que pitjor van fer el seu treball van ser tant el Govern de la Comunitat Valenciana com el Govern espanyol, amb un respectiu 86% i 76% en les opcions “molt malament” o “malament”. El paper negatiu d'ambdós governs es veu clarament assenyalat per la ciutadania, que, per altra banda, va valorar molt positivament el treball de la població espanyola en general i la població dels municipis afectats. Un respectiu 93% i 88% dels enquestats opina que aquests grups de població ho van fer bé o molt bé. Es destaca, també de manera positiva, l'aportació d'organismes com l'UME, l'exèrcit, ONG o l'AEMET.

5.3.4. Percepció de la responsabilitat institucional en crisis com la de la DANA

Els enquestats reflecteixen també, a través dels seus vots a l'enquesta, qui creuen que ha de prendre les mesures per fer front a desastres com aquesta DANA. Un 38,9% opina que aquesta responsabilitat és compartida entre totes les administracions públiques, mentre que un 29,0% creu que correspon al Govern central, comparat al 10,7% que ho delegaria al Govern autonòmic. Per tant, tot i que les opinions són diverses, la ciutadania espera que la gestió d'aquests tipus de desastres sigui una tasca col·laborativa entre diferents administracions públiques. La preferència és el Govern central, probablement per la creença que té més capacitat per coordinar recursos i personal i prendre decisions a gran escala.

En relació amb això, un 82,0% dels enquestats respon que s'haurien de dedicar més recursos als pressupostos generals de l'Estat per crear o enfortir organismes dedicats a fer front a fenòmens com la DANA de l'octubre del 2024. Aquesta demanda de més recursos no només la causa el fet que la ciutadania està preocupada per la preparació de les institucions en l'àmbit tècnic, sinó també per la necessitat de generar i transmetre més seguretat i confiança en la seva resposta.

5.3.5. La preocupació i desconfiança generalitzada en la classe política

A l'enquesta del CIS (2024), quan es pregunta sobre els principals problemes actuals a Espanya, “els problemes polítics en general”, “el mal comportament dels polítics” i “el Govern i partits o polítics/es concrets/es” es posicionen en quarta, cinquena i sisena posició respectivament, sent superats només per “l’habitatge”, “l’atur” i “la crisi econòmica, els problemes d’índole econòmica”. Aquestes dades, que mostren com els problemes polítics se situen només darrere de temes econòmics i socials que afecten directament la vida quotidiana de la població, reflecteixen una preocupació creixent dels ciutadans per la classe política, així com una desconfiança en els polítics cada cop més generalitzada. Les dades de l’enquesta d’El País diuen que el 50,4% de la població espanyola i el 57,1% de la població de la Comunitat Valenciana ha perdut confiança en les institucions públiques en conseqüència de la DANA. La raó l’expliquen Coombs (1998) i Coombs i Holladay (1996, 2002, 2004), que diuen, en altres paraules, que a mesura que els ciutadans perceben que la responsabilitat dels polítics sobre la crisi és major, l’amenaça reputacional per a la classe política s’intensifica també.

5.3.6. Valoració dels líders polítics

Si concretem més, cap dels quatre líders polítics principals d’Espanya va obtenir resultats positius quan es va preguntar als enquestats que els valoressin de l’1 (molt malament) al 10 (molt bé). Pedro Sánchez, Alberto Núñez Feijóo, Yolanda Díaz i Santiago Abascal van obtenir la nota mínima (1) en un 37,5%, 27,5%, 32,6% i 53,2% dels casos, respectivament. A més, cap d’ells va obtenir més d’un terç (33,3%) dels vots entre les xifres “6” i “10”, amb Feijóo (19,9%) i Abascal (16,4%) sense arribar ni a una cinquena part d’aquests vots. En el cas de Sánchez, aquest percentatge va ser del 32,8%, mentre que Díaz va obtenir-ne un 29,6% (CIS, 2024). Aquesta valoració tan negativa revela una gran insatisfacció amb la classe política i un significatiu malestar social cap als seus lideratges.

5.3.7. Conclusió

Aquesta anàlisi de la percepció ciutadana reflecteix una gran insatisfacció amb la resposta de les institucions a aquesta crisi, tant en l'àmbit autonòmic com en l'estatal. Més enllà de valorar si les accions van ser adequades, els ciutadans van expressar una profunda desconfiança en la capacitat de les administracions per gestionar situacions d'emergència, especialment per la manca de previsió i la descoordinació entre institucions. Tot això es veu agreujat per la creença generalitzada que les autoritats no van actuar amb la rapidesa ni l'eficàcia necessàries, la qual cosa ha tingut un efecte negatiu en la confiança institucional.

Per tant, la resposta institucional en una crisi no només es mesura per les accions que s'han dut a terme i la seva eficàcia, sinó per com es comuniquen i es perceben per part de la ciutadania. La falta d'una comunicació clara, coherent i coordinada entre els diferents nivells de govern ha generat una sensació de desprotecció, abandonament i incertesa en la població, i per aquesta raó s'exigeixen més recursos i una millor planificació de cara a crisis futures. Aquesta desconfiança va portar la ciutadania a exigir més transparència i eficiència en la gestió d'emergències, i va augmentar el suport a reforçar econòmicament els organismes de resposta davant catàstrofes.

D'altra banda, els resultats de les enquestes evidencien que la politització de la crisi ha estat un altre factor determinant en la percepció ciutadana. El fet que l'oposició i el govern hagin utilitzat la crisi com una eina per confrontar els seus adversaris polítics, en lloc de centrar-se a millorar la coordinació i l'eficàcia de la resposta a la greu situació, ha augmentat el malestar social. A més, ha deteriorat encara més la confiança que es tenia en els líders polítics, fent que surtin molt perjudicats pel que fa a la reputació.

En definitiva, les dades analitzades en aquest apartat posen en evidència com una mala comunicació de crisi no només afecta la gestió immediata de l'emergència, sinó que pot tenir conseqüències a llarg termini en termes de confiança institucional o en la percepció de la capacitat de resposta del govern. Quan la població percep falta de transparència,

descoordinació institucional i interessos polítics, la seva confiança es veu molt afectada, i si això ocorre, és imprescindible revisar i millorar les estratègies de comunicació en situacions de crisi. Fer-ho no és només crucial per informar, sinó també per generar seguretat i confiança en la ciutadania. Només amb una gestió més transparent, coordinada i focalitzada en l'interès dels ciutadans, les institucions podran recuperar la credibilitat i garantir respostes més eficients a futures emergències.

6. PROPOSTA DE MILLORA EN LA GESTIÓ COMUNICATIVA DE LA CRISI

6.1. Identificació de punts dèbils en la resposta actual

Aquesta anàlisi de la gestió comunicativa durant la crisi provocada per la DANA a la Comunitat Valenciana ha posat de manifest una sèrie de punts dèbils que van complicar donar una resposta eficient i coordinada als fets, els quals s'exposen a continuació.

Infravaloració del risc: el retard en la comunicació amb la ciutadania

Malgrat el fet que l'AEMET va emetre avisos amb antelació sobre la possible formació d'una DANA, activant fins i tot l'alerta vermella per pluges torrencials el matí de les inundacions, les alertes de Protecció Civil, que són competència del govern autonòmic (ministeri de l'Interior, 2024), no van arribar als ciutadans de la Comunitat Valenciana fins ben entrades les 20:00 hores. En aquest punt, les inundacions ja havien començat a arrasar algunes localitats. Aquest retard, així com altres factors com la falta de coordinació, van impedir que la població pogués prendre mesures preventives, com l'evacuació o la protecció dels seus béns materials, augmentant consegüentment els danys materials i les pèrdues humanes. Riorda (2011, p. 24-25) descriu molt adequadament la importància de valorar correctament aquestes amenaces, dient que “quan les vulnerabilitats emergents i les amenaces són valorades i afrontades adequadament, algunes contingències potencialment devastadores simplement no succeeixen.”

Aquesta infravaloració del risc i carència d'una comunicació clara i immediata va generar desconcert, fent que els afectats no sabessin com actuar en tal situació i degradant el nivell de confiança en les institucions.

La falta de coordinació interinstitucional

Com ja s'ha mencionat, s'ha evidenciat una falta de coordinació entre administracions, especialment entre el govern autonòmic i el govern central. Encara que es van activar protocols d'emergència, les tensions polítiques i els desacords van fer més difícil dur a terme una acció conjunta i eficient. Un exemple d'això és la criticada decisió inicial de Mazón de rebutjar l'ajuda del Grup d'Actuacions Especials dels Bombers de Catalunya. Aquesta polèmica mostra clarament com les tensions d'aquest tipus poden afectar en la gestió d'una crisi i com la falta de coordinació en moments clau va retardar l'arribada d'ajuda als afectats, generant en la població una imatge de desorganització institucional.

Missatges contradictoris i inexistència de portaveus unificats

Tal com s'ha exposat en apartats anteriors d'aquesta recerca, tenir un portaveu clar i una estratègia de comunicació unificada són principis bàsics de la comunicació de crisi i elements clau per evitar contradiccions i confusió en la ciutadania. En aquest cas específic, aquests elements no es van aplicar, dificultant una resposta coordinada i eficaç a la crisi.

La comunicació institucional, tal com es descriu a l'apartat 4.2.2, es va dispersar en multitud de canals i actors, tant polítics com tècnics, sense una coordinació clara. Aquest fet va afavorir el sorgiment i difusió de missatges contradictoris, fent més difícil per la població entendre la situació.

A més d'això, hi ha hagut casos d'incoherències entre declaracions de responsables polítics, així com d'errors a l'hora de comunicar sobre l'abast real de l'emergència i els recursos disponibles. Aquesta manca de claredat va causar que la informació rebuda per la ciutadania, especialment en els moments de més incertesa, com poden ser els primers instants de la crisi, fos confusa i inexacta en molts casos. Com a conseqüència, la desconfiança en les institucions va augmentar.

Un baix grau de transparència

La manca de transparència en la comunicació de les decisions preses és evident, amb molts professionals de l'àmbit de la comunicació criticant la falta d'accés a informació oficial. El president de la Generalitat Valenciana no va comparèixer davant les Corts Valencianes fins disset dies després de la DANA, fet que, a més de ser durament criticat per l'oposició, va denotar falta de responsabilitat per part seva i va augmentar la desconfiança de la ciutadania en les institucions. La manipulació i posterior difusió del fragment de la trucada entre l'AEMET i el 112 per part de mitjans de comunicació i altres actors com Carlos Mazón reforça també aquesta afirmació.

Politització excessiva de la crisi

La credibilitat i reputació institucional van veure's deteriorades també a causa de la polarització política, amb partits com el PP i el PSOE utilitzant la tragèdia per atacar-se els uns als altres. Això va afectar negativament la confiança ciutadana, amb un 57% de la població perdent fe en les institucions (El País, 2024). Així doncs, la crisi va evidenciar com la politització d'emergències extremes com aquesta poden agreujar les seves conseqüències i tenir efectes negatius en les institucions que la polititzen.

Deficiències en la gestió de les xarxes socials i altres plataformes digitals

Encara que es van fer servir xarxes socials i plataformes digitals per difondre informació, com el compte d'X @InfoDanaGob, la seva gestió no va acabar de ser del tot òptima. El motiu d'aquesta afirmació és que la informació no sempre va arribar a tots els sectors de la població, amb èmfasi en la gent amb menys accessibilitat a les noves tecnologies o que en fa menys ús. A això se li ha de sumar la propagació de rumors i notícies falses a les xarxes socials, que va dificultar encara més la gestió de la crisi, confonent a la població. Les dades de l'enquesta de More In Common (2024) ens mostren que aquestes han arribat a un 67% dels enquestats, mentre només un 24% creu que no n'han rebut, vist o sentit.

Per tant, la falta d'una estratègia clara per gestionar aquests canals de comunicació va ser un altre punt a destacar en la resposta.

Conclusió

En definitiva, el fet d'analitzar la gestió de la crisi provocada per la DANA a la Comunitat Valenciana ha permès observar múltiples punts dèbils en la resposta donada. Tots els aspectes mencionats van tenir un impacte directe en l'efectivitat de les mesures implementades i en la percepció que la ciutadania té de la gestió de la crisi. Per millorar la resposta en futures emergències, és essencial abordar aquests punts dèbils mitjançant una millor planificació, coordinació i comunicació entre tots els actors implicats.

6.2. Bones pràctiques en comunicació de crisi. Les inundacions del País Basc de 1983.

Les inundacions que van afectar Bilbao i altres municipis de Biscaia l'agost de 1983 van ser una de les catàstrofes naturals més greus del segle XX a Espanya. Tot i les clares limitacions tècniques i logístiques de l'època en comparació amb l'actualitat, la gestió institucional i la resposta ciutadana van ser prou positives, especialment pel que fa a la coordinació i la comunicació. En aquest apartat s'analitzen les estratègies comunicatives utilitzades durant aquella crisi i s'identifiquen bones pràctiques que poden resultar útils i aplicables al cas d'estudi d'aquest treball, la DANA de l'octubre del 2024 a la Comunitat Valenciana.

Context i magnitud de la crisi

El 26 d'agost de 1983 es van registrar pluges torrencials que van provocar el desbordament dels rius Nervión i Ibaizabal. Més de 100 municipis van quedar afectats, causant danys materials valorats en més de 1.200 milions d'euros (Cadena SER, 2023). La gravetat de la situació va requerir una mobilització d'emergència sense precedents fins al moment.

Lideratge institucional i coordinació

La resposta institucional va estar liderada pel lehendakari Carlos Garaikoetxea, a qui el llavors president del govern d'Espanya, Felipe González, va cedir la responsabilitat. Garaikoetxea va assumir un paper actiu i visible des del primer moment. Va centralitzar la comunicació institucional i va coordinar l'actuació entre els diferents nivells de govern. Aquesta presència pública i el seu lideratge visible van tenir un paper fonamental a l'hora de generar confiança entre la ciutadania i canalitzar l'ajuda. En només 72 hores, es van mobilitzar 10.000 efectius militars per donar suport a les tasques de rescat, neteja i reconstrucció.

Comunicació i informació a la ciutadania

Tot i que la infraestructura comunicativa de l'any 1983 era molt limitada en comparació amb la de l'actualitat, es va mantenir la transmissió d'informació a través de la ràdio, la televisió pública i la premsa escrita. Es van emetre comunicats oficials de manera regular, i es van centralitzar les declaracions institucionals per evitar contradiccions o confusió. La comunicació es va orientar a informar sobre l'estat de les infraestructures, les mesures de seguretat i els passos a seguir per part de la població. Totes aquestes accions van contribuir a mantenir una sensació de control en un context logísticament molt complicat.

Bones pràctiques identificades

De l'anàlisi d'aquest cas es poden extreure diverses bones pràctiques que poden resultar útils per millorar la gestió comunicativa de futures crisis:

- **Lideratge institucional clar i visible:** la presència del lehendakari Garaikoetxea com a figura central va permetre ordenar el relat institucional i projectar una imatge de control.
- **Coordinació entre administracions:** la col·laboració efectiva entre el govern basc, els ajuntaments i l'exèrcit va facilitar una resposta operativa ràpida.
- **Comunicació centralitzada i continuada:** els missatges a la ciutadania van ser emesos amb claredat i sense contradiccions, evitant confusió o rumors.
- **Utilització eficient dels canals disponibles:** tot i no disposar de xarxes socials, es van aprofitar els mitjans tradicionals per informar de manera àgil i adaptada a les circumstàncies.

Aplicabilitat al cas de la DANA de l'octubre del 2024 a Comunitat Valenciana

La comparació amb el cas de la DANA de 2024 a la Comunitat Valenciana permet identificar mancances que podrien haver estat resoltes amb estratègies similars a les aplicades a Bilbao. En primer lloc, va faltar un lideratge institucional clar i visible que assumís la coordinació de la comunicació. Les declaracions es van dispersar entre diversos actors institucionals i polítics, sense una línia de discurs comuna. D'altra banda, l'alerta de Protecció Civil va arribar tard, fent que la manca d'informació oficial i la desorientació ciutadana siguin el més destacat de les primeres hores de la crisi. En aquest context, les xarxes socials i els canals informals van ocupar el buit comunicatiu, però sense la coordinació ni la credibilitat que aporta un discurs institucional unificat.

Els següents apartats tracten aquests aspectes de manera més profunda, però el que queda clar un cop analitzat el cas del 1983 a Bilbao és que l'adopció de bones pràctiques com el lideratge unificat, la coordinació entre administracions i la planificació comunicativa pot contribuir a una gestió de crisi més eficaç, més transparent i més propera a la ciutadania.

6.3. Estratègies per millorar la coordinació entre els actors

Com s'ha pogut veure reflectit al llarg de la recerca, una de les mancances més greus que s'ha detectat en la gestió comunicativa de la DANA de l'octubre del 2024 ha estat la manca de coordinació entre institucions, tècnics, mitjans i ciutadania. Tal com s'ha evidenciat en diferents punts d'aquesta recerca, els missatges contradictoris, l'endarreriment en l'enviament d'alertes i l'absència de lideratge comunicatiu van contribuir a una sensació d'incertesa i desprotecció generalitzada en la ciutadania.

Per tal de millorar tant l'eficiència com l'eficàcia en futures situacions d'emergència, es proposen les següents estratègies per reforçar la coordinació entre els diversos actors implicats:

Protocol transversal i unificat de comunicació de crisi

Ha quedat clar que és fonamental desenvolupar un protocol de comunicació clar i compartit per totes les administracions que es puguin veure implicades. Aquest hauria d'establir de manera clara i precisa els rols i responsabilitats comunicatives de cada agent, incloent-hi institucions, portaveus i tècnics, així com els canals oficials prioritaris a través dels quals difondre la informació. A més, s'hi haurien de trobar concretats els terminis màxims per a la difusió de missatges, amb la finalitat d'evitar retards que generin confusió o desinformació.

També s'hi han de preveure mecanismes concrets d'activació de sistemes d'alerta com l'Es-Alert, el mateix que va generar tants problemes i polèmica durant la DANA a la qual ens referim, i s'hi han d'incloure mesures per evitar la dispersió comunicativa que s'ha observat en aquest cas específic. Mesures com designar prèviament portaveus únics i formats.

Tal com menciona Coombs (2007, p. 2-4), la fase de precrisi és crucial per establir els mecanismes que permetran donar una resposta àgil i coordinada a l'emergència quan aquesta tingui lloc.

Coordinació vertical i horitzontal entre administracions

Una de les dificultats principals va ser la manca d'alineament entre el govern autonòmic i el central, la qual, a més, va veure's agreujada per la tensió política entre partits. Aquesta situació va afectar directament, i de manera negativa, la fluïdesa de les informacions, i va retardar la resposta institucional, com demostra la manca d'un relat unificat i el rebuig inicial de Carlos Mazón a l'ajuda del Grup d'Actuacions Especials dels Bombers de Catalunya.

Per evitar-ho, cal garantir mecanismes permanents tant de coordinació vertical, és a dir, entre administracions de diferents nivells jeràrquics, com d'horitzontal, entre departaments i actors d'un mateix nivell jeràrquic.

Trobades i simulacions prèvies

Dur a terme trobades més aviat habituals entre institucions, tècnics, experts i responsables de comunicació és de grandíssima importància a l'hora de generar confiança i establir criteris d'actuació previs. Coombs (2007, p. 2) recomana que aquests exercicis es duguin a terme, com a mínim, una vegada a l'any.

Aquestes trobades haurien de servir per entrenar conjuntament i simular situacions de crisi, per tal de detectar punts febles en la resposta i millorar la capacitat de reacció. Així doncs, cal construir aquesta capacitat de resistir, adaptar-se i recuperar-se d'una crisi abans que aquesta esclati, mitjançant molta preparació, planificació i treball col·laboratiu.

Millora dels canals d'alerta i fluxos informatius

Ha quedat més que demostrat que és necessari optimitzar els sistemes d'alerta oficial, garantint que siguin ràpids i, si cal, automàtics. Per descomptat, han de ser complementats amb altres canals, com poden ser mitjans de comunicació o xarxes socials, a més de poder ser compresos per tota la població.

Perquè tot això funcioni de la millor manera possible, cal assegurar que les diferents institucions comparteixen, entre elles, informació de manera fluida. D'aquesta manera, es redueix considerablement el risc d'errors, contradiccions o silencis que poden ser perillosos. En el cas que s'ha estudiat en aquesta recerca, s'ha pogut observar com la dispersió de canals

va afavorir a una major confusió de la ciutadania i a projectar una imatge d'ineficiència i incapacitat per part de les institucions.

Reconeixement formal del paper dels actors socials i comunitaris

Finalment, cal reconèixer i incorporar de manera formal els agents socials i comunitaris, com podem ser associacions de veïns, ONG o associacions de persones afectades pels fets, dins de les estratègies de comunicació de crisi. Aquests grups poden fer d'enllaç entre les institucions i la ciutadania, especialment en contextos de desinformació o manca de confiança institucional. Durant la DANA, la ciutadania que va actuar de manera organitzada va tenir un paper destacat i prou eficaç en la resposta i en la transmissió d'informació a escala local.

En conjunt, aquestes estratègies poden contribuir a construir un protocol de comunicació de crisi més coordinat, coherent, resilient i centrat en la ciutadania. Tanmateix, per ser efectives, cal necessàriament que aquestes mesures vagin acompanyades d'un compromís real per part de totes les parts implicades.

En el següent apartat, es detallen les recomanacions específiques que poden aplicar-se segons el rol que ocupen els diferents actors.

6.4. Recomanacions específiques per polítics, mitjans i ciutadania

6.4.1. Recomanacions específiques pels polítics

La comunicació política en situacions de crisi és clau per establir-se com a referent, orientar la ciutadania i transmetre una sensació de control i protecció. Tal com s'ha analitzat al llarg d'aquest estudi, una resposta institucional descoordinada, poc clara o excessivament partidista pot afectar greument la confiança pública i la capacitat d'acció col·lectiva.

Per tal de millorar futures respostes comunicatives en contextos d'emergència, a continuació es presenten diverses recomanacions adreçades als responsables polítics, fonamentades tant en

la literatura acadèmica com en les observacions derivades a partir de l'estudi del cas que dona nom a aquest treball:

- **Centralitzar i professionalitzar el discurs institucional:** Amb la finalitat de reduir el soroll informatiu, caldria designar un portaveu únic, format per saber liderar i gestionar situacions d'incertesa, coneixedor de la situació i amb capacitat de resposta ràpida i efectiva. D'aquesta manera, es generarà confiança i s'evitaran possibles contradiccions.
- **Evitar la politització de la crisi:** L'excés de confrontació entre partits, com es va observar principalment entre el PSPV-PSOE i el PPCV-PP, desvia el focus d'allò més important: el benestar i els interessos dels ciutadans. A més, degrada la imatge pública de les institucions.
- **Ser transparents:** Per tal de mantenir la credibilitat en les institucions, la informació que es proporioni ha de ser veraç, per molt que sigui negativa.
- **Millorar la coordinació entre administracions:** Un concepte molt repetit al llarg d'aquest estudi. Cal establir estratègies de comunicació i de resposta clares i compartides entre els diferents nivells de govern. Perquè això ocorri, és imprescindible una planificació estratègica de la comunicació de crisi, amb protocols previs ben definits i actualitzats.

6.4.2. Recomanacions específiques pels mitjans

Els mitjans de comunicació també juguen un paper essencial durant les crisis. No només transmeten informació, sinó que contribueixen a interpretar-la, amplificar-la o transformar-la. Durant el cas d'estudi, la seva cobertura va influir directament en la percepció ciutadana del

risc que comportava la catàstrofe, en la credibilitat de les institucions i en el nivell d'alerta de la població.

Perquè els mitjans puguin exercir la seva funció amb rigor, responsabilitat i impacte positiu en la gestió col·lectiva d'emergències com la de la DANA, es proposa:

- **Prioritzar el rigor i la verificació:** Evitar el sensacionalisme i contrastar les fonts abans de publicar els articles.
- **Tractar de no fer servir titulars alarmistes:** El llenguatge emocional pot augmentar la por i la confusió en els receptors, especialment en contextos com el que s'analitza en aquesta recerca.
- **Diversificar les fonts informatives:** Donar veu a experts, afectats i institucions per tal d'oferir una visió més completa i realista de la crisi.
- **A més d'informar, educar:** És fonamental explicar amb claredat el fenomen que es produirà o que s'ha produït, així com les mesures de prevenció i recomanacions d'actuació. També han de contribuir, en la mesura del possible, a la coordinació col·lectiva, col·laborant amb institucions per difondre missatges clau sense renunciar a la seva independència crítica.

6.4.3. Recomanacions específiques per la ciutadania

La ciutadania juga un paper actiu i insubstituïble en la gestió de crisis. Ja sigui com a receptora d'informació, com a emissora de continguts a través de les xarxes socials, o com a agent d'autoorganització comunitària, la seva resposta influeix directament en l'eficàcia de la comunicació de risc i en la capacitat col·lectiva d'afrontar l'emergència.

Per reforçar aquest paper actiu, crític i solidari en contextos d'aquest tipus, es proposen les següents recomanacions:

- **Fomentar el pensament crític i l'alfabetització mediàtica:** En una era tan digitalitzada com en la que vivim actualment, és crucial tenir la capacitat de llegir i interpretar amb criteri la informació que rebem, així com saber identificar fonts fiables. A més, verificar els continguts abans de compartir-los, especialment en xarxes socials, és important per no difondre informació no contrastada.
- **Participar en la resposta de manera constructiva:** Fer servir les xarxes socials i altres plataformes amb la finalitat de coordinar accions i ajudar, evitant contribuir en els atacs o la polarització.
- **Exigir responsabilitats i transparència:** Reclamar una comunicació clara i útil per part de les autoritats.
- **Impulsar la solidaritat ciutadana:** Reforçar l'autoorganització i la col·laboració amb les institucions per millorar la resposta col·lectiva.

7. DISCUSSIÓ

7.1. Comparativa entre el que va passar i les propostes ideals

Després de l'anàlisi de la resposta comunicativa, tant per part de les institucions com a través dels mitjans i plataformes digitals, es poden identificar diversos punts on la resposta donada en certs aspectes de la crisi no coincideix el que s'hauria d'haver fet segons la teoria i les bones pràctiques en comunicació de crisi anteriorment exposades. Així doncs, la comparació realitzada a continuació permet sintetitzar els punts crítics que s'han observat al llarg de la recerca i relacionar-les amb formes més efectives de resposta comunicativa.

La següent taula presenta aquestes diferències, contrastant la resposta real amb les directrius establertes per teòrics que ja s'han mencionat, com Coombs, Benoit o Aira. Els elements que aquesta conté es troben ordenats seguint el procés comunicatiu lògic d'una crisi.

Aspecte.	Resposta donada.	Resposta ideal segons la teoria.
Temps de resposta institucional.	Retard en la convocatòria de la reunió del Centre de Coordinació d'Emergències de la Generalitat. Retard en l'enviament de les alertes massives a la ciutadania (vegeu 3.1).	Reacció ràpida i anticipada als fets, basada en les alertes i prediccions meteorològiques prèvies. Activació dels dispositius d'emergència amb anticipació als fets. Evacuació preventiva de les zones de risc.
Cooperació entre institucions.	Politització excessiva i confrontacions entre partits. Tensions entre el govern central i la Generalitat Valenciana (vegeu 4.1.3).	Coordinació fluida i constant entre les institucions. Lideratge compartit. Missatges i accions alineades. Enfocament en la ciutadania,

		deixant de banda les ideologies a l'hora de comunicar.
Unificació del missatge.	Múltiples portaveus no coordinats. Missatges contradictoris entre institucions (vegeu 4.4.2 i 4.4.5).	Designació d'un únic portaveu que emeti missatges amb claredat, coherència i coordinació.
Transparència i accés a la informació.	Manca de claredat i transparència en la informació (vegeu 4.4.6 i 5.3.4).	Comunicació transparent, fàcil accés a dades oficials i explicacions detallades sobre les decisions preses i les accions dutes a terme. Implementació de més elements de comunicació institucional.
Ús de xarxes socials i plataformes digitals.	Informació dispersa, amb dificultats per arribar a tota la població. Ús poc efectiu de les xarxes socials (vegeu 5.1.2, 5.1.4 i 6.1).	Implementació d'una estratègia digital dinàmica. Missatges constants. Missatges clars i adaptats per frenar els rumors i la desinformació.
Relació entre les institucions i els mitjans de comunicació.	Cobertura molt extensa de la catàstrofe, però a vegades sensacionalista. Van sorgir tensions entre institucions i mitjans (vegeu 3.3.5, 4.4.4 i 4.4.5).	Col·laboració amb els mitjans per garantir que la ciutadania rebés informació contrastada i s'evitessin alarmismes.
Control del relat	Els partits van aprofitar	Comunicació neutral per part de

mediàtic.	l'atenció mediàtica per impulsar posicionaments partidistes i discursos polaritzats (vegeu 4.2.3).	les institucions, intentant evitar confrontacions partidistes i amb el focus en la ciutadania i la seva protecció.
-----------	--	--

Taula 2. Comparativa entre la resposta donada a la crisi provocada per la DANA de l'octubre del 2024 i la seva resposta ideal segons la teoria. Font: Elaboració pròpia.

Com es pot observar, pràcticament totes les fases del procés de gestió comunicativa de la DANA van presentar deficiències. El conjunt de factors que s'exposen més amunt no va afectar només l'eficàcia de les operacions de resposta institucional, sinó que ho va fer també en la percepció de la ciutadania, com s'explora més en profunditat en l'apartat següent.

La importància d'establir i seguir protocols comunicatius sòlids, amb coherència i que se centren en la ciutadania es veu evidenciada en aquesta anàlisi. Quan ens trobem en una situació d'emergència, l'objectiu de comunicar va molt més enllà d'informar: es comunica per generar confiança, coordinar correctament els esforços i, fins i tot, protegir vides humanes. Van ser precisament aquestes funcions comunicatives les que, en aquest cas, no es van assolir de la manera que la situació exigia.

7.2. Reflexió sobre la comunicació política i el seu impacte en la confiança pública

La comunicació política en situacions de crisi no només és una eina fonamental per garantir l'eficàcia de la resposta institucional, sinó que també ho és per garantir la legitimitat de les autoritats davant la ciutadania. En el cas de la DANA d'octubre del 2024 a la Comunitat Valenciana, la gestió comunicativa ha tingut un paper clau en l'aspecte de la confiança pública.

Diversos autors, com Riorda (2011), han assenyalat que en contextos d'emergència, la comunicació no pot limitar-se al fet de transmetre dades tècniques. Ha de liderar els esforços per sortir de la crisi, reduir la incertesa i donar garanties i seguretat a la ciutadania. Aquesta funció només pot complir-se si la informació arriba de manera clara, coordinada i fiable. Tanmateix, tal com s'ha analitzat al llarg del treball, durant la crisi van produir-se diversos episodis de descoordinació i lentitud, com els missatges contradictoris entre institucions o l'endarreriment en l'enviament de l'alerta de Protecció Civil, que van afectar negativament la percepció pública de la gestió. Les dades recollides en enquestes posteriors a la crisi mostren una preferència de la ciutadania per fonts no institucionals, com testimonis directes o experts independents, per davant dels polítics o dels mitjans tradicionals (More In Common, 2024). Aquest fet indica una clara degradació de la confiança institucional, que reflecteix una tendència creixent de desafecció política.

La teoria de restauració de la imatge de Benoit (1995) ofereix bases per analitzar les estratègies discursives dels actors polítics. Tal com s'ha vist, durant la crisi alguns responsables van optar per l'evasió de responsabilitats o per la minimització de l'impacte, evitant un reconeixement explícit d'errors. En l'àmbit comunicatiu, aquest tipus d'estratègies poden ser efectives a curt termini, però tendeixen a incrementar la desconfiança si no van acompanyades d'accions concretes i amb l'objectiu de reparar.

A més, la politització de la crisi, amb les narratives oposades entre el PSPV-PSOE i el PPCV-PP, va contribuir a reforçar la percepció que les respostes institucionals estaven condicionades pels interessos de cada partit. Aquesta instrumentalització política dels desastres pot convertir-se en un factor d'inestabilitat, ja que la confrontació excessiva comporta un menor grau de lideratge col·laboratiu que, segons Aira (2020), és essencial per transmetre credibilitat i cohesió en moments crítics.

En definitiva, la situació que ha desencadenat la DANA de l'octubre del 2024 posa de manifest que la comunicació política en situacions de crisi no pot entendre's com una simple gestió del relat, sinó com una responsabilitat institucional més que prioritària. Quan aquesta falla, la conseqüència directa més clara és la pèrdua de confiança pública, que és, sense dubte,

un factor essencial en qualsevol resposta col·lectiva. Per recuperar aquesta confiança, la transparència, l'assumpció de responsabilitats i l'escolta activa han de ser principis a partir dels quals es basi l'acció comunicativa.

8. CONCLUSIONS

Aquest treball s'ha proposat comprendre i analitzar la comunicació institucional, mediàtica i ciutadana relacionada amb la DANA de l'octubre de 2024 a la Comunitat Valenciana. Així doncs, i mitjançant una aproximació empírica i teòrica, s'han abordat les dinàmiques comunicatives desplegades, així com les seves implicacions en la percepció pública, la resposta social i la construcció del relat sobre el desastre. A continuació, es presenten les principals conclusions, estructurades en relació directa amb les hipòtesis i les preguntes de recerca formulades a l'inici.

1. La gestió comunicativa institucional: una resposta descoordinada i ineficaç

La primera hipòtesi d'aquest estudi planteja que la gestió comunicativa institucional durant la DANA no va ser percebuda com a eficaç per la ciutadania a causa de la manca de coordinació i la tardança en l'emissió de missatges clau. Aquesta afirmació queda plenament confirmada un cop finalitzat l'anàlisi. Els resultats mostren que missatges oficials van arribar amb retard, van ser poc clars i sovint contradictoris, especialment entre el govern autonòmic i el govern central. A més, malgrat els avisos meteorològics previs de l'AEMET, no es va aprofitar la fase de previsió per comunicar i activar protocols de manera eficaç.

L'anàlisi del relat institucional mostra una gestió comunicativa reactiva, sense seguir un protocol clar i amb una estructura fragmentada entre diferents administracions (ajuntaments, la Generalitat Valenciana i el Govern d'Espanya). L'activació tardana de les alertes del sistema Es-Alert i l'absència de comunicació d'emergència abans de les tempestes són exemples que evidencien la ineficàcia comunicativa.

Aquesta manca de coordinació no només va generar desconfiança, incertesa i una sensació generalitzada de desprotecció, sinó que també va tenir conseqüències pràctiques greus: moltes persones van quedar atrapades o van veure's afectades per no haver rebut informació ni instruccions clares a temps. Aquesta ineficàcia revela la necessitat urgent de desenvolupar protocols de comunicació de crisi que defineixin rols, temps i canals, tal com es proposa a l'apartat 6 d'aquest treball.

2. La cobertura mediàtica: entre l'emoció i l'anàlisi

La segona hipòtesi suggeria que els mitjans regionals van oferir una cobertura més emocional i propera a les víctimes, mentre que els mitjans nacionals van prioritzar un enfocament més analític. Els resultats confirmen aquesta distinció, però amb certs matisos: si bé els mitjans regionals van ser més propers geogràficament, en la pràctica tots van compartir una tendència a l'espectacularització del desastre, posant l'accent en les imatges del caos i del dolor, però evitant una anàlisi de tipus més aviat estructural o crítica.

Els mitjans van actuar com a pont entre les institucions i la població, però la falta de rigor en alguns continguts i la propagació de rumors van evidenciar la necessitat d'una major col·laboració entre mitjans i fonts oficials per garantir informació verificada i útil.

3. La ciutadania com a actor actiu: desconfiança i autoorganització

Una altra hipòtesi del treball planteja que la confiança ciutadana en la informació institucional durant la crisi va ser inferior a la confiança en fonts alternatives com experts i testimonis directes. Aquesta afirmació queda confirmada a partir de les dades de les enquestes analitzades, que mostren una preferència clara de la ciutadania per fonts com testimonis directes, experts i xarxes socials. A més, el fet que moltes persones van recórrer a fonts alternatives i no verificades com testimonis i publicacions a xarxes socials per assabentar-se de què estava passant reforça aquesta conclusió.

Aquest deteriorament profund de la confiança institucional va impulsar l'aparició d'iniciatives ciutadanes com l'“Associació Damnificats DANA Horta Sud València” o l'“Associació Víctimes de la DANA 29 octubre 2023”, que no només van demanar ajudes i exigir responsabilitats, sinó que també van construir un relat alternatiu al discurs institucional.

Cal destacar que la mobilització espontània de voluntaris, així com la solidaritat de la comunitat, van ser claus per alleugerir les mancances de la resposta oficial, demostrant la capacitat de la ciutadania per organitzar-se en moments crítics.

Addicionalment, en el paper de les xarxes socials hi trobem una paradoxa: van ser, a la vegada, tant una eina de desinformació com una de salvament. Això es deu a que, com l'enquesta de More In Common (2024) reflecteix, un 67% de la població va rebre notícies

falses i rumors, però aquestes plataformes també van servir per, per exemple, organitzar i coordinar voluntaris.

4. Les ideologies: polarització i narratives oposades

També s'ha pogut respondre la pregunta sobre les diferències comunicatives entre els partits polítics, amb resultats que confirmen la hipòtesi plantejada: la resposta comunicativa dels actors polítics va estar fortament condicionada per la seva orientació ideològica i els seus interessos partidistes.

L'anàlisi del discurs del PSPV-PSOE i el PPCV-PP mostra estratègies contrastades. Mentre els socialistes van emfatitzar el paper del govern central en la reconstrucció i van criticar la gestió del govern autonòmic, el Partit Popular va atribuir la culpa a la inacció estatal i va minimitzar les seves pròpies responsabilitats. Aquesta polarització en ambdós casos va dificultar en gran manera la transmissió d'un relat unificat, afavorint així a la desconfiança ciutadana cap a les institucions i convertint la crisi en un camp de batalla polític allunyat de l'objectiu principal: protegir la ciutadania.

Aquest fenomen observat posa de manifest la importància de dissenyar protocols de comunicació que vagin més enllà de la lògica partidista o enfocada en l'àmbit electoral, especialment en situacions de crisi on la gestió del temps, així com la coordinació, la claredat i la confiança, poden salvar vides.

5. Millores possibles: cap a una comunicació de crisi més efectiva

L'última de les hipòtesis, així com la darrera pregunta de recerca, fan referència als elements que poden millorar la gestió comunicativa en futures crisis climàtiques. En aquest sentit, la comparació amb el cas de Bilbao ha estat útil per identificar bones pràctiques. Per descomptat, aquestes idees es reforcen amb les recomanacions derivades de l'estudi, com la creació d'un protocol transversal que inclogui elements crucials com:

- Un portaveu únic, amb la finalitat d'unificar el missatge i evitar contradiccions.
- Sistemes d'alerta ràpids i accessibles per a tota la població.
- Coordinació interinstitucional amb rols ben definits.

- Transparència en la difusió d'informació.

Alhora, cal reconèixer i incorporar la ciutadania com a aliada en aquests processos de gestió de crisi, garantint la seva participació i aprofitant la seva capacitat de resposta allà on s'han produït els fets. Només així es podrà construir una comunicació de crisi més efectiva, justa i inclusiva.

Reflexió final

Aquest treball ha mostrat que la comunicació en contextos de crisi no és només una eina instrumental, sinó un espai de disputa política, simbòlica i social. En un context de canvi climàtic on els fenòmens extrems seran cada cop més freqüents, cal construir sistemes comunicatius més robustos, transparents i centrats en la ciutadania. La legitimitat institucional ja no pot donar-se per descomptada: cal guanyar-la amb informació clara, oportuna i veraç.

Així mateix, aquest estudi posa en valor la capacitat d'organització i resistència de la ciutadania, que davant les mancances institucionals ha sabut generar les seves pròpies eines de comunicació, suport i memòria, sent tot un exemple de resiliència i solidaritat.

En definitiva, la comunicació no només descriu la crisi, sinó que la configura, la interpreta i influeix directament en les conseqüències d'aquesta.

9. BIBLIOGRAFIA

AEMET [@AEMET_esp]. (2024, 29 octubre). 29/10 07:36 #AEMET actualiza #FMA en C. Valenciana. Activos HOY y MAÑANA. Nivel máx rojo. Imagen del mapa de... [Publicació a X]. X. https://x.com/AEMET_Esp/status/1851151024347590788

AEMET [@AEMET_esp]. (2024, 29 octubre). AVISO ROJO | Litoral sur de Valencia: Lluvias de intensidad torrencial. Acumulaciones de más de 90 l/m² en una hora que pueden... [Publicació a X]. X. https://x.com/AEMET_Esp/status/1851158088742584580

AEMET. (2022). Plan Nacional de Predicción y Vigilancia de Fenómenos Meteorológicos Adversos. A aemet.es. https://www.aemet.es/documentos/es/eltiempo/prediccion/avisos/plan_meteoalerta/plan_meteoalerta.pdf.

AEMET. (2024). Informe sobre el episodio meteorológico de precipitaciones torrenciales y persistentes ocasionadas por una DANA el día 29 de octubre de 2024. A Aemet.es. https://www.aemet.es/documentos/es/conocerlas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/estudios/informe_episodio_dana_29_oct_2024_.pdf

AIReF. (2025, 16 gener). La AIReF eleva sus previsiones de PIB para 2024 y 2025 y cifra el impacto fiscal de la DANA en estos años en el 0,6% del PIB. airef.es. <https://www.airef.es/es/la-airef-eleva-sus-previsiones-de-pib-para-2024-y-2025-y-cifra-el-impacto-fiscal-de-la-dana-en-estos-anos-en-el-06-del-pib/>

Accounts, excuses, and apologies : a theory of image restoration strategies : Benoit, William L : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive. (1995). Internet Archive. https://archive.org/details/accountsexcusesa0000beno_a9g2

Actualización de datos del Gobierno de España. (s. d.). <https://www.lamoncloa.gob.es/info-dana/paginas/2024/191124-datos-seguimiento-actuaciones-gobierno.aspx>

Actualización de datos del Gobierno de España. (s. d).
<https://www.lamoncloa.gob.es/info-dana/paginas/2025/030325-datos-seguimiento-actuaciones-gobierno.aspx>

Agencia Estatal de Meteorología. (2024). Informe preliminar de las precipitaciones torrenciales del 29 de octubre de 2024. A aemet.es.
https://www.aemet.es/es/conocermas/recursos_en_linea/publicaciones_y_estudios/estudios/de_talles/dana_oct_24_prelim.

Agencia Europa Press. (2024, 12 novembre). El Consell activa nuevas medidas por la DANA: 50 millones en ayudas de alquiler para familias con viviendas inhabitables. Cadena SER.
<https://cadenaser.com/comunitat-valenciana/2024/11/12/el-consell-activa-nuevas-medidas-por-la-dana-50-millones-en-ayudas-de-alquiler-para-familias-con-viviendas-inhabitables-radio-valencia/>

Agencia Tributaria: La Agencia Tributaria crea en sus oficinas de Valencia puntos especiales de atención a los afecta. (2024, 6 novembre).
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/notas-prensa/notas-prensa/2024/noviembre/6/agencia-tributaria-crea-oficinas-valencia-dana.html>

Agencias. (2024, 31 octubre). El govern espanyol no es planteja posar-se al capdavant de la resposta a la dana: “Som un estat autonòmic”. La Vanguardia.
<https://www.lavanguardia.com/vida/20241031/10069293/govern-espanyol-planteja-posar-capdavant-resposta-dana-som-estat-autonomic-agenciaslv20241031.html>

Agro. (2024, 7 de novembre). La Unió estima inicialment pèrdues per valor de 816 milions de euros per la dana. EFEAgro.
<https://efeagro.com/unio-estima-perdidas-dana-816-millones-euros/>

Agroalimentarias, C. (s. d.). Impacto de la DANA en los cultivos agrícolas. Cooperativas Agro-alimentarias.

<https://www.agro-alimentarias.coop/posts/impacto-de-la-dana-en-los-cultivos-agricolas>

Alacid, J. (2024, 30 octubre). La DANA más trágica: 92 muertos ya en Valencia. Las Provincias.

<https://www.lasprovincias.es/comunitat/el-tiempo/consell-activa-protocolo-preve-multiples-victimias-tras-20241030083210-nt.html>

Alaminos, A. F. (2011, gener). Los medios de comunicación y la orientación política (rua.ua.es).

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74068/1/Losmediosdecomunicacionylaorientacionpolitica_AntonioAlaminosFernandez.pdf

Alcaraz, P. (2024, 5 novembre). Del aula a las palas: «Los jóvenes no nos podemos quedar en casa». Las Provincias.

<https://www.lasprovincias.es/comunitat/aula-palas-jovenes-podemos-quedar-casa-20241104155953-nt.html>

Andueza, I. R. (2024, 10 novembre). Anatomía de las inundaciones vascas de 1983: cuando el lehendakari Garaikoetxea lideró la crisis y no Felipe González. ElDiario.es.

https://www.eldiario.es/euskadi/anatomia-inundaciones-vascas-1983-lehendakari-garaikoetxea-a-lidero-crisis-no-felipe-gonzalez_1_11805368.html

Asociación Damnificados DANA Horta Sud Valencia. (s. d.). Asociación Damnificados DANA Horta Sud Valencia. <https://asociaciondamnificadosdana.com/>

Associació Víctimes de la DANA 29 octubre 2024. (s. d.). <https://associaciodevictimesdana.com/>

BOE-A-2024-22928 Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles

Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024. (2024, 5 novembre). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2024-22928>

Beaglehole, B., Mulder, R.T., Frampton, C., Boden, J.M., Newton-Howes, G., & Bell, C.J. (2018). Psychological distress and psychiatric disorder after natural disasters: systematic review and meta-analysis. The British journal of psychiatry : the journal of mental science, 213 6, 716-722.

Belarte, M. L., & Nieves, J. L. G. (2024, 7 novembre). La DANA afecta a tantas personas como las que viven en la ciudad de València. Levante-EMV. <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2024/11/07/dana-afecta-personas-viven-ciudad-111443048.html>

«Bonaire activó el protocolo de evacuación cuando vimos el agua entrar; no recibimos ningún aviso». (2025, 14 febrer). Valencia Plaza. <https://valenciaplaza.com/valenciaplaza/empresas1/entrevista-bonaire>

Bono, F., Fabra, M. (2024, 31 octubre). El Ejército reforzará la ayuda a la población tras subir a 158 los muertos por la catástrofe de la dana. El País. <https://elpais.com/espana/2024-10-31/los-equipos-de-emergencia-reanudan-la-busqueda-de-los-desaparecidos-tras-recuperar-decenas-cadaveres-por-la-dana.html>

Botanch, J. M. (2024, 1 novembre). Mazón triga tres dies a acceptar l'ajuda dels Bombers de la Generalitat. El Món - Notícies I Actualitat D'Última Hora En Català. <https://elmon.cat/societat/mazon-rebutja-ajuda-grup-especialitzat-bombers-generalitat-catalunya-dana-920836/>

Carlos Mazón: “La Generalitat i la Diputació de València mobilitzen 275 milions en ajudes per a atendre les primeres conseqüències de la DANA”. (2024, 31 octubre). Comunica GVA. <https://comunica.gva.es/va/detalle?id=387380049&site=373409432>

Carratalà, S. (2025, 14 febrer). L'Associació de Víctimes DANA 29-O demana responsabilitats a Mazón per «inacció». Diari la Veu del País Valencià. <https://www.diarilaveu.cat/societat/lassociacio-de-victimes-dana-29-o-demana-responsabilitat-s-a-mazon-per-inaccio-575532/>

Castro, R. (2024, 12 novembre). Este es el primer mapa preciso de las inundaciones por la DANA. La Razón. https://www.larazon.es/sociedad/este-primer-mapa-preciso-inundaciones-dana_20241112673348c46566420001a327ed.html

Centro de Investigaciones Sociológicas. (2023, setembre). ESTUDIO SOBRE AUDIENCIAS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL. A www.cis.es (N.o 3421). <https://www.cis.es/documents/d/cis/es3421mar-pdf>

Centro de Investigaciones Sociológicas. (2024). BARÓMETRO DE DICIEMBRE 2024 AVANCE DE RESULTADOS. En [cis.es](http://www.cis.es). https://www.cis.es/documents/d/cis/es3489marMT_a

Ciges, T. (2024, 3 desembre). Una comunicació de crisi deficient en la DANA de València que pot generar més desafecció política. Revista Saó. <https://revistasao.cat/comunicacio-de-crisi-dana/>

Cinc preceptes bàsics i decàleg de comunicació de crisi per a les institucions públiques. (2021, 16 març). UPF-BSM. <https://www.bsm.upf.edu/ca/noticies/cinc-preceptes-basics-i-decaleg-de-comunicacio-de-crisi-per-a-les-institucions-publiques>

Cirujeda, I. (2024, 22 novembre). Radiografía de los daños DANA en la vivienda: 3 de cada 10 casas no son habitables. Economía Digital. <https://www.economiadigital.es/valencia/economia/dana-vivienda-dano.html>

Clave, L. (2024, 4 novembre). En 72 horas a Bilbao llegaron 10.000 soldados en su inundación de 1983; a Valencia, 7.500 en una semana. LaSexta. https://www.lasexta.com/programas/lasexta-clave/72-horas-bilbao-llegaron-10000-soldados-i-nundacion-1983-valencia-7500-semana_2024110467292bf22914190001eb2099.html

Compromís [@compromis]. (2025, 13 febrer). ^① Mazón fa difusió d'un àudio sesgat. ^② Òbviament surt a la llum l'àudio complet i desmunta la seua... [Publicació a X]. X. <https://x.com/compromis/status/1890126737469764002>

Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública. (2024). DECRETO LEY 12/2024, de 12 de noviembre, del Consell, de medidas fiscales de apoyo a las personas afectadas por las inundaciones producidas por la DANA de octubre de 2024. En dogv.gva.es (N.o 2024/11848). Recuperat el 26 de gener del 2025, de <https://dogv.gva.es/es/resultat-dogv?signatura=2024/11848>

Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications. Institute for public relations, 4(5), 6. https://www.academia.edu/download/56572562/Crisis_Management_and_Communications.pdf.

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory (SCCT). Academia.edu, 10(3), 163-176. https://www.academia.edu/6432881/Protecting_Organization_Reputations_During_a_Crisis_The_Development_and_Application_of_Situational_Crisis_Communication_Theory

Corts Valencianes. (2024). PROPOSTES DE CREACIÓ DE COMISSIONS SOBRE LA GESTIÓ I ELS EFECTES DE LA DANA DES DEL 30 D'OCTUBRE FINS AL 31 DE DESEMBRE DE 2024. A [cortsvalencianes.es](https://www.cortsvalencianes.es). https://www.cortsvalencianes.es/sites/default/files/media/file/04_20250117_creacio_comissions_dana_val.pdf

Crespo, G. G. (2024, 2 noviembre). Qué pasó el día de la DANA y por qué tardó 12 horas en llegar la primera alerta: cronología de los avisos de la AEMET. Infobae. <https://www.infobae.com/espana/2024/11/02/que-paso-el-dia-de-la-dana-y-por-que-tardo-12-horas-en-llegar-la-primera-alerta-cronologia-de-los-avisos-de-la-aemet/>

Crítica, L. M. (2024, 7 noviembre). Ministra de Ciencia y líder del PSPV: «Habrá que regresar a ese día y depurar responsabilidades». Telecinco. https://www.telecinco.es/television/20241107/diana-morant-ministra-ciencia-pspv-dana_18_013935217.html

Cámara Valencia. (2024, 3 noviembre). Informe sobre daños provocados por la DANA en los municipios más afectados y consecuencias sobre la actividad económica - Cámara Valencia. <https://www.camaravalencia.com/noticias/informe-sobre-danos-provocados-por-la-dana-en-los-municipios-mas-afectados-y-consecuencias-sobre-la-actividad-economica>

De la Torre, N. (2024, 1 noviembre). Valencia se enfrenta a un escenario de guerra mientras cuenta a sus muertos, que ya alcanzan los 155. ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/11/01/6723dcf2e4d4d80b2e8b45cb.html>

De la Torre, N. (2024, 10 noviembre). La nueva estrategia de Mazón para tratar de tomar el control de la crisis: cambios en su Gobierno “para la reconstrucción” ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/11/10/673103fbc4d4d8ee398b4597.html>

De la Torre, N. (2024, 20 noviembre). Mazón cesa a la consejera responsable de Emergencias tres semanas después de la DANA. ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/11/20/673e389e21efa0b2368b4597.html>

De la Torre, N., Lidón, I., & Guerrero, T. (2024, 3 octubre). La magnitud de la tragedia de la DANA siembra la duda sobre si se avisó tarde a la población: Protección Civil alertó cuando

ya había pueblos inundados. ELMUNDO.
<https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/10/30/67221c21fdddf38338b45ad.html>

De la Torre, N., Lidón, I., & Guerrero, T. (2024, 30 octubre). La magnitud de la tragedia de la DANA siembra la duda sobre si se avisó tarde a la población: Protección Civil alertó cuando ya había pueblos inundados. ELMUNDO.
<https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/10/30/67221c21fdddf38338b45ad.html>

Del Ser, G., Junquera, N., & Muñoz, C. (2024, 29 noviembre). Radiografía minuto a minuto del 29 de octubre: avisos, decisiones políticas y una dana que arrasó Valencia. El País.
<https://elpais.com/espana/2024-11-29/radiografia-minuto-a-minuto-de-las-decisiones-politicas-durante-la-dana-del-29-de-octubre.html>

Efe. (2024, 9 noviembre). Vox afirma que la gestión de la DANA demuestra “el fracaso del sistema autonómico” Vozpópuli.
<https://www.vozpopuli.com/espana/vox-afirma-gestion-dana-demuestra-fracaso-sistema-autonomico.html>

El Gobierno activa un plan para la recuperación de las zonas afectadas por la DANA. (s. d.).
<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Paginas/2024/051124-rueda-de-prensa-ministros.aspx>

El Mundo. (2024, 29 octubre). La DANA trae fuertes lluvias con avisos en 9 comunidades y en riesgo importante el arco Mediterráneo. ELMUNDO.
<https://www.elmundo.es/espana/2024/10/29/67208d9ae85ecec4a8b456e.html>

El País. (1983, 28 agost). La radio ofreció un eficaz servicio civil durante la tormenta. El País.
https://elpais.com/diario/1983/08/29/radiotv/430956002_850215.html

El País (2024). Consulte todos los datos internos de la encuesta de EL PAÍS: cuestionarios, cruces y respuestas individuales. A El País.

<https://elpais.com/espana/2024-12-09/consulte-todos-los-datos-internos-de-la-encuesta-de-el-pais-cuestionarios-cruces-y-respuestas-individuales.html>

ElDiario.es. (2024, 7 novembre). Hasta 50.000 voluntarios se desplazaron hasta la zona cero de la DANA los primeros días.
https://www.eldiario.es/sociedad/ultima-hora-dana-directo_6_11798491_1110719.html

elespanolcom. (2024, 31 octubre). El héroe no cesó hasta que pudo acceder al interior del portal, mientras las fuertes corrientes de agua no le ponían... [Vídeo] TikTok.
<https://www.tiktok.com/@elespanolcom/video/7431898728979565857?lang=es>

Enguix, S. (2024, 2 novembre). El PP y el PSOE abren un agrio frente con la gestión de la DANA de Valencia. La Vanguardia.
<https://www.lavanguardia.com/politica/20241102/10071222/pp-psoe-abren-agrio-frente-gestion-dana-valencia.html>

Entrevista LNM Diana Morant. (2022, 9 novembre). À Punt.
https://www.apuntmedia.es/informatius/les-noticies-del-mati/entrevistes/entrevista-lnm-diana-morant_134_1560276.html

Ep. (2024, 29 octubre). El Gobierno constituye un comité de crisis para el seguimiento de la dana. Levante-EMV.
<https://www.levante-emv.com/sociedad/2024/10/29/gobierno-constituye-comite-crisis-seguimiento-110851897.html>

Extreme downpours increasing in southeastern Spain as fossil fuel emissions heat the climate – World Weather Attribution. (2024, 4 novembre).
<https://www.worldweatherattribution.org/extreme-downpours-increasing-in-southern-spain-as-fossil-fuel-emissions-heat-the-climate/>

Fabra, M., & Del Ser, G. (2024, 31 octubre). Qué pasó el día de la dana: cronología de los avisos de la Aemet y de la riada que llegó antes de las decisiones políticas. El País.

<https://elpais.com/espana/2024-10-31/que-paso-el-dia-de-la-dana-cronologia-de-los-avisos-de-la-aemet-y-de-la-riada-que-llego-antes-de-las-decisiones-politicas.html>

Fajardo, S. (2024, 28 octubre). La Ribera se prepara para hacer frente a las fuertes lluvias. Levante-EMV.

<https://www.levante-emv.com/ribera/2024/10/28/ribera-prepara-frente-fuertes-lluvias-110703629.html>

Faranda, D., Alvarez-Castro, M. C., Ginesta, M., Coppola, E., & Pons, F. M. E. (2024). Heavy precipitations in October 2024 South-Eastern Spain DANA mostly strengthened by human-driven climate change. ClimaMeter, Institut Pierre Simon Laplace, CNRS. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14052042>

Fernández Monistrol, J. A. (2019, tardor). Las depresiones aisladas en niveles altos (DANA): su naturaleza y sus efectos. divulgameteo.es. <https://www.divulgameteo.es/fotos/meteoroteca/DANAS-Monistrol.pdf>

Galán, J., Pires, L. S., Grasso, D., Llaneras, K., Pomeda, Y. C., Pérez, M. H., Vicente, J., Andrino, B., & Álvarez, J. A. (2024, 30 octubre). ¿Qué pasó en Valencia? Mapas y datos para empezar a entender la catástrofe. El País. <https://elpais.com/espana/2024-10-30/mapas-de-la-dana-en-valencia-lluvia-record-rios-desbordados-y-un-reguero-de-destruccion.html>

Giménez, M. (2024, 4 novembre). Som Solidaritat, la nueva web para canalizar la ayuda que llega de toda España a València. ElDiario.es. https://www.eldiario.es/politica/ultima-hora-dana-directo_6_11788711_1110485.html

Granero, Á. (2025, 4 març). El 112 recibió 19.821 llamadas el día de la DANA, la mayoría antes de la reunión del Cecopi: "Se ha desbo. Antena 3 Noticias. https://www.antena3.com/noticias/sociedad/112-recibio-19821-llamadas-dia-dana-mayoria-antes-reunion-cecopi_2025030467c70e701ba314000110bf09.html

Guerrero, T. (2024, 1 novembre). José Antonio Maldonado: "No entiendo por qué se tardó tanto en alertar a la población si había un aviso rojo por DANA" ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/ciencia-y-salud/ciencia/2024/11/01/6723ba42e85ece9d548b4571.html>

Hora 25. (2024, 20 novembre). DIRECTO | Entrevista a Diana Morant, en Hora 25 [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=TZ4TaEdNRj8>

HuffPost, R. (2024, 31 octubre). Interior dice que alertar a la población por la DANA competía a la Comunidad Valenciana. ElHuffPost. <https://www.huffingtonpost.es/politica/interior-dice-alertar-poblacion-dana-competia-comunidad-valenciana.html>

Informació DANA 2024 - Generalitat Valenciana. (s. d.). <https://gvaoberta.gva.es/va/dana2024>

Intermon, O. (2024, 11 novembre). ¿Qué es una DANA y cuáles son sus efectos? Ingredientes Que Suman. <https://blog.oxfamintermon.org/que-es-dana/>.

Iranzo, M. S. (2024, 4 novembre). Crítiques a la gestió del govern valencià davant l'avis de l'arribada de la DANA. ElNacional.cat. https://www.elnacional.cat/ca/societat/critiques-gestio-govern-valencia-davant-avis-arribada-dana_1308859_102.html

Las Mañanas de RNE [@Lasmananas_rne]. (2024, 8 novembre). ENTREVISTA | Diana Morant (@DianaMorantR), ministra de @CienciaGob: "Toda la sociedad en su conjunto, organizada, tenemos que sacar esto adelante [...] El.. [Publicació a X]. X. https://x.com/LasMananas_rne/status/1854805023789638051

La OMM destaca la importancia de la iniciativa Alerta Temprana para Todos tras las devastadoras lluvias en España. (2024, 8 novembre). Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2024/10/1533936>

La Vanguardia. (2024, 23 noviembre). Diana Morant: “El Estado no ha fallado con la DANA, ha fallado Mazón” [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=OTDvitd9ttM>

Lita, J. (2024, 27 octubre). Aemet prevé que la DANA se cebe con Valencia y Castellón durante 72 horas. Las Provincias. <https://www.lasprovincias.es/comunitat/el-tiempo/aemet-preve-dana-cebe-valencia-castellon-72horas-20241027131504-nt.html>

Llamadas recibidas por el 112 de la Generalitat Valenciana el día d. (s. d.). EpData. <https://www.epdata.es/llamadas-recibidas-112-generalitat-valenciana-dia-dana/fa25de04-e365-4679-800b-091048817e9c>

Llueca, A. (2024, 6 noviembre). La mala gestión de la crisis de la DANA. ElDiario.es. https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/opinion/mala-gestio-criisi-dana_129_11796416.html

Lorenzo, S. (2024, 5 noviembre). Hora a hora, la semana del mayor drama y del caos político: imprevisión y partidismo, hasta que el Rey y Paiporta impusieron la paz. ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/11/05/672911d2fdddf05a78b45bd.html>

Lorenzo, S. (2024, 5 noviembre). Hora a hora, la semana del mayor drama y del caos político: imprevisión y partidismo, hasta que el Rey y Paiporta impusieron la paz. ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/11/05/672911d2fdddf05a78b45bd.html>

López, Á. S. (2024, 30 octubre). Noche de lodo y terror en las pedanías del sur de Valencia: «La inundación llegó en un visto y no visto». Las Provincias. <https://www.lasprovincias.es/valencia-ciudad/noche-lodo-terror-pedanias-sur-valencia-inundacion-20241030091532-nt.html>

López, Á. S. (2024, 31 octubre). Massanassa, olvidada: «Que venga el Ejército o quien sea». Las Provincias.

<https://www.lasprovincias.es/comunitat/massanassa-olvidada-venga-ejercito-20241101004539-nt.html>

López-Fonseca, Ó., & Gil, J. (2025, 4 març). El 112 recibió más de 15.000 llamadas de socorro antes de que el Gobierno de Mazón enviara la alerta por la dana. El País. <https://elpais.com/espana/2025-03-04/el-112-recibio-mas-de-15000-llamadas-de-socorro-antes-de-que-el-govern-enviara-la-alerta-por-la-dana.html>

M. Bru. (2024, 5 novembre). La Generalitat activa una web para la inscripción de voluntarios en coordinación con los ayuntamientos. Levante-EMV. <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2024/11/05/generalitat-web-voluntarios-111402733.html>

Map Viewer. (s. d.). <https://uveg.maps.arcgis.com/apps/mapviewer/index.html?webmap=8e6c1d2b364f41c79d27e4dcfdf5475a>

Marcé, M. o. I. (2024, 15 novembre). Mazón es defensa per la DANA sense convèncer, repartint culpes i evitant aclarir els principals dubtes. ElNacional.cat. https://www.elnacional.cat/ca/politica/mazon-defensa-dana-sense-convencer-repartint-culpes-evitant-aclarir-principals-dubtes_1318255_102.html

Martí, A. (2024, 15 novembre). El PSPV responde a Mazón: “No falló todo, falló usted, ¿por qué no le podían localizar?” La Razón. https://www.larazon.es/comunidad-valenciana/pspv-responde-mazon-fallo-todo-fallo-usted-que-podia-localizar_2024111567376577b747ad0001837cff.html

Martín León, F. (2003). Las gotas frías/DANAs: ideas y conceptos básicos. Instituto Nacional de Meteorología. <https://repositorio.aemet.es/bitstream/20.500.11765/5117/1/Stap38.pdf>

Mas, A. (2024, 31 octubre). La zona cero del "tsunami" en Paiporta: ratonera en el sótano de la casa cuartel y gritos de pánico en el geriátrico. ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2024/10/31/67229799fc6c83366f8b459d.html>

Mazón, C. (2024, 2 noviembre). Declaració institucional sobre la gestió de la crisi de la DANA. Recuperat de <https://www.youtube.com/watch?v=jWEwnPMSw4>

Ministerio Defensa [@Defensagob]. (2024, 1 noviembre). Nuestro agradecimiento infinito a los 1200 militares que trabajan, desde el minuto uno en la tragedia por la DANA, a... [Publicació a X]. X. <https://x.com/Defensagob/status/1852271578475540761?mx=2>

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (2024, 8 noviembre). Octubre de 2024 fue el más lluvioso de la serie histórica. *Ministerio Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico*. <https://www.miteco.gob.es/es/prensa/ultimas-noticias/2024/noviembre/octubre-de-2024-fue-el-mas-lluvioso-de-la-serie-historica.html>

Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible. (2024, 1 noviembre).  El ministro Óscar Puente explica en La Hora de La 1 los trabajos que está realizando el Ministerio para... [Publicació a Facebook]. Facebook. <https://www.facebook.com/transportesgob/videos/tve-sobre-la-dana/923403336349788/>

Monistrol, J. A. F. (2019) Las depresiones aisladas en niveles altos (DANA): su naturaleza y sus efectos. <https://www.divulgameteo.es/fotos/meteoroteca/DANAS-Monistrol.pdf>.

More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático. <http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1a-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

Mínguez, M., & Domínguez, T. (2024, 30 octubre). Caos y devastación absoluta. Levante-EMV.

<https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2024/10/29/dana-en-valencia-caos-y-devastacion-absoluta-tras-las-lluvias-torrenciales-temporal-110849538.html>

Negrete, B. (2024, 12 novembre). Seis entrevistas y solo un día a la ciencia: Diana Morant se multiplica en la DANA como rival de Mazón. *elconfidencial.com*.
https://www.elconfidencial.com/espana/2024-11-12/diana-morant-dana-rival-mazon_4001604/

Nieves, J. L. G., Belarte, M. L., & José, D. A. S. (2024, 24 novembre). Quién es quién en el Cecopi. *Levante-EMV*.
<https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2024/11/24/cecopi-durante-gestion-dana-emergencia-quien-111942139.html>

Ntc, À. P. (2024, 14 novembre). Compromís i el PSPV demanen que s'investigue la gestió de la DANA del govern de Catalá. *À Punt*.
https://www.apuntmedia.es/noticies/politica/compromis-pspv-demanen-s-investigue-gestio-da-na-govern-catala_1_1744476.html

Onda Cero. (2024, 12 novembre). Óscar Puente, sobre la gestión de la DANA: «No es un problema de protocolos sino de concienciación» [Vídeo]. YouTube.
https://www.youtube.com/watch?v=mEG_gIWJo-0

Onda Cero. (2025, 13 gener). Feijóo defiende a Mazón tras su gestión de la dana y afirma que estuvo varios días «noqueado» [Vídeo]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=rfEGqFMABoI>

Orduna, P. (2024, 29 octubre). La DANA obliga a suspender clases hoy martes en colegios y universidades de la Comunitat. *Las Provincias*.
<https://www.lasprovincias.es/valencia/municipios-valencianos-suspenden-clases-martes-gota-fria-20241028183331-nt.html>

Parra, S. (2024, 30 octubre). ¿Qué es una DANA y qué efectos tiene? National Geographic España.

https://www.nationalgeographic.com.es/medio-ambiente/dana-espana-efectos-fenomeno-meteorologico-que-cambia-reglas-juego_20669

Pedroche, A. (2024, 28 octubre). Aemet activa la alerta naranja en la Comunitat este martes ante lo peor de la DANA. Las Provincias.

<https://www.lasprovincias.es/comunitat/el-tiempo/aemet-activa-alerta-naranja-comunitat-martes-ante-20241028163436-nt.html>

Peraíta, V. (2024, 1 noviembre). Silencio, sirenas y un fangal enorme en una Paiporta totalmente devastada. Levante-EMV.

<https://www.levante-emv.com/horta/2024/10/31/silencio-sirenas-fangar-enorme-paiporta-111040894.html>

Pérez, A. (2023, 26 agosto). Cadena SER. Cadena SER.

<https://cadenaser.com/euskadi/2023/08/26/40-anos-de-las-inundaciones-que-arrasaron-bilbao-y-gran-parte-de-euskadi-radio-bilbao/>

Piña, R. (2024, 4 noviembre). El Gobierno sitúa a la ultraderecha tras las protestas en Paiporta y pone el foco en la decisión de Casa Real: “No era el momento más oportuno” ELMUNDO.

<https://www.elmundo.es/espana/2024/11/04/6727ecbb21efa0c11a8b457e.html>

Piña, R. (2024, 5 noviembre). Sánchez justifica que el Gobierno no asuma la gestión de la DANA porque sería “restar eficacia”: “Vivimos en un país descentralizado” ELMUNDO.

<https://www.elmundo.es/espana/2024/11/05/672a1ebf21efa05c328b4583.html>

Piña, R. (2024, 5 noviembre). Sánchez lanza un primer plan de 10.600 millones por la DANA: 100% de los gastos de los ayuntamientos, hasta 60.000 euros por vivienda y 10.300 por muebles y electrodomésticos. ELMUNDO.

<https://www.elmundo.es/espana/2024/11/05/672a01bc21efa0ed338b457d.html>

Piña, R. (2024, 30 octubre). Sánchez promete “ayudar con todos los recursos del Estado y de la UE” ante los destrozos de la DANA: “España entera llora con vosotros” ELMUNDO.
<https://www.elmundo.es/espana/2024/10/30/67221093e9cf4a161e8b45c0.html>

Prensa. (2024, 16 noviembre). El discurso de Carlos Mazón: un análisis de las palabras más repetidas y lo que revelan sobre su estrategia política. Noticias Ciudadanas.
<https://noticiasciudadanas.com/el-discurso-de-carlos-mazon-un-analisis-de-las-palabras-mas-repetidas-y-lo-que-revelan-sobre-su-estrategia-politica/>

Protección Civil y Emergencias alerta por lluvias intensas y fuertes vientos en zonas de la Península y Baleares al menos hasta el jueves. (2024, 28 octubre). DGPCyE.
<https://www.proteccioncivil.es/web/guest/-/protecci%C3%B3n-civil-y-emergencias-alerta-por-lluvias-intensas-y-fuertes-vientos-en-zonas-de-la-pen%C3%ADnsula-y-baleares-al-menos-hasta-el-jueves?redirect=%2Fweb%2Fguest%2Fsala-de-prensa%2Fnoticias>

Pérez, F., Maudos, J., Goerlich, F. J., Reig, E., Chorén, P., Robledo, J. C., Albert, C., García, H., & Bravo, G. (2025). Alcance económico de la DANA del 29 de octubre en la provincia de Valencia. València: Generalitat Valenciana, Ivie.
https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2025/01/Alcance_Impacto_Dana_Ivie_IvieLAB_EN_ERO25-1.pdf

¿Qué es un desastre? (s. d.). IFRC.
<https://www.ifrc.org/es/nuestro-trabajo/desastres-clima-y-crisis/que-es-desastre>.

Reyes, A. (2024, 15 noviembre). Las reacciones de los afectados por la DANA a las palabras de Carlos Mazón: “Promesas vacías” Antena3.
https://www.antena3.com/programas/espejo-publico/noticias/reacciones-afectados-dana-palabras-carlos-mazon-promesas-vacias_20241115673766063ebaed0001cb6d80.html

Riorda, M. (2011). Gestionando certidumbres: la comunicación de crisis no es comunicación gubernamental, electoral ni de riesgo. L. Elizalde, D. Fernández-Pedemonte & M. Riorda (Eds.), La gestión del disenso (pp. 7-44). La Crujia.

<https://perio.unlp.edu.ar/catedras/coicatedra2/wp-content/uploads/sites/116/2021/03/Riorda-ca-pitulo-libro-disenso.pdf>

Riveiro, A., & Pitarch, S. (2024, 4 novembre). Feijóo demana que el Govern assumisca la gestió de la DANA mentre Mazón es resisteix a cedir les competències. ElDiario.es. https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/val/fejoo-demana-govern-assumisca-gestio-dana-mentre-mazon-resisteix-cedir-les-competencies_1_11791932.html

Rodríguez, S. P. (2013, 26 agost). «Las de 1983 fueron unas inundaciones extraordinarias». Deia. <https://www.deia.eus/bizkaia/2013/08/26/1983-inundaciones-extraordinarias-5305993.html>

RTVE. (2024, 7 novembre). El PSPV votará a favor de los presupuestos de la Generalitat [Vídeo]. RTVE.es. <https://www.rtve.es/play/videos/la-noche-en-24h/diana-morant-presupuestos-generalitat-pp-valenciana-dana/16319632/>

RTVE.es. (2024, 7 novembre). PP y Vox culpan al Gobierno de la gestión de la DANA en Valencia. RTVE.es. <https://www.rtve.es/noticias/20241107/pp-vox-culpan-gobierno-gestion-dana-valencia/16320553.shtml>

RTVE Noticias. (2024, 4 novembre). DANA: GRANDE-MARLASKA DICE QUE SE EVACUÓ a SANCHEZ POR RAZONES «OBVIAS» DE SEGURIDAD | RTVE Noticias [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=895-IhbSExQ>

Sangrà, M. (2024, 28 novembre) ¿Necesitas ayuda? Psicólogos, electricistas y todas las iniciativas ciudadanas creadas por la DANA. valenciasecreta.com. <https://valenciasecreta.com/iniciativas-dana-ayuda/>

Santana, A. (2024, 8 novembre). Cronología de un desastre: de los primeros momentos de la DANA a la indignación en Valencia. France 24.

<https://www.france24.com/es/europa/20241108-cronolog%C3%ADa-de-un-desastre-de-los-primeros-momentos-de-la-dana-a-la-indignaci%C3%B3n-en-valencia>

Simó, P. (2024, 1 novembre). Usar el dolor humano para hacer política. Levante-EMV. <https://www.levante-emv.com/opinion/2024/11/01/dana-en-valencia-mazon-feijoo-sanchez-victimtas-111135411.html>

Torres, Á. (2024, 15 novembre). Declaracions durant la roda de premsa després del comitè de crisi de la DANA. Recuperat de https://www.youtube.com/watch?v=p4wvpBmh_Sw

Una vintena de municipis no podran prestar servici en tots els seus centres educatius la setmana que ve. (2024, 31 octubre). Comunica GVA. <https://comunica.gva.es/va/detalle?id=387391435&site=373430869>

Universitat Pompeu Fabra. (s. d.). *Expressió del temps*. www.upf.edu. Recuperat el 15 de febrer del 2025, de <https://www.upf.edu/web/l libre-estil/expressio-del-temps1>

VOX España. (2024, 2 novembre). VOX exige en el Congreso «responsabilidades» tras la DANA, señalando la necesidad de “acciones concretas y efectivas”. voxespana.es. <https://www.voxespana.es/noticias/vox-exige-a-sanchez-accion-efectiva-y-refuerzo-de-infraestructuras-hidricas-tras-la-dana-en-lugar-de-derribar-presas-por-su-fanatismo-climatico-20241102?provincia=malaga>

Vidal-Folch, X. (2024, 10 novembre). En la catástrofe, gestionar emociones. El País. <https://elpais.com/opinion/2024-11-10/en-la-catastrofe-gestionar-emociones.html>

Zafra, I. (2025, 31 octubre). El torrente de agua que mató a ocho vecinos en un garaje de La Torre (Valencia): “La tromba los arrastró a todos”. El País. <https://elpais.com/espana/2024-10-31/el-torrente-de-agua-que-mato-a-ocho-vecinos-en-un-garaje-de-la-torre-valencia-mi-tia-se-vecino-hacia-aqui.html>

10. ANNEXOS

Pregunta 11

¿A quién cree Ud. que le correspondería tomar medidas para hacer frente a las consecuencias del cambio climático y a fenómenos como los que han tenido lugar últimamente en la Comunidad Valenciana y en otros lugares?

A todas las administraciones públicas	38,9
Al Gobierno central	29,0
A los Gobiernos autonómicos	10,7
A las autoridades locales (ayuntamientos)	1,7
Depende de la gravedad y extensión de los casos	4,9
A organismos y entidades creadas especialmente para hacer frente a las catástrofes y sus efectos	7,1
Todos/as los/as mencionados/as anteriormente	3,0
Otros	2,9
(NO LEER) No lo sabe, está en duda	1,0
N.C.	0,8
(N)	(4.621)

Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS).

Font: Centro de Investigaciones Sociológicas. (2024). BARÓMETRO DE DICIEMBRE 2024 AVANCE DE RESULTADOS. A *cis.es*. https://www.cis.es/documents/d/cis/es3489marMT_a

Pregunta 12

En general, ¿cree Ud. que en España deberíamos dedicar más recursos en los Presupuestos Generales del Estado para crear o fortalecer organismos dedicados a hacer frente a fenómenos como el que ha tenido lugar recientemente en la Comunidad Valenciana y en otros lugares?

Cree que deberíamos dedicar más recursos	82,0
No cree que sea necesario dedicar más recursos	14,1
(NO LEER) No sabe, está en duda	2,2
N.C.	1,8
(N)	(4.621)

Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS).

Font: Centro de Investigaciones Sociológicas. (2024). BARÓMETRO DE DICIEMBRE 2024 AVANCE DE RESULTADOS. A *cis.es*. https://www.cis.es/documents/d/cis/es3489marMT_a

Pregunta 17R

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?
(RESPUESTA ESPONTÁNEA). (MULTIRRESPUESTA). (RECODIFICADA).

	Primer problema	Segundo problema	Tercer problema	TOTAL
La vivienda	9,0	8,0	5,4	22,3
El paro	6,4	8,3	4,0	18,7
La crisis económica, los problemas de índole económica	5,8	6,5	5,3	17,6
Los problemas políticos en general	10,8	4,1	2,5	17,4
El mal comportamiento de los/as políticos/as	10,5	3,7	2,5	16,7
El Gobierno y partidos o políticos/as concretos/as	12,2	2,1	1,3	15,6
Los problemas relacionados con la calidad del empleo	5,0	6,3	3,6	14,9
La inmigración	2,7	6,0	4,4	13,1
La corrupción y el fraude	4,3	3,6	2,7	10,6
La sanidad	1,0	4,5	5,0	10,5
Las desigualdades, incluida la de género, diferencias de clases, la pobreza	2,5	2,7	2,3	7,6
El funcionamiento de los servicios públicos	2,9	2,4	1,6	6,9
Los problemas relacionados con la juventud. Falta de apoyo y oportunidades para los/as jóvenes	1,9	2,6	2,2	6,7
Papel de los medios de comunicación y redes: desinformación, manipulación informativa, difusión de bulos	2,3	2,6	1,7	6,6
La educación	0,5	2,3	3,4	6,2
La crisis de valores	1,7	2,4	2,0	6,2
Lo que hacen los partidos políticos	2,8	1,6	0,9	5,3
El cambio climático	0,9	2,3	1,9	5,0
Los problemas de índole social	1,0	1,8	1,8	4,6
La inseguridad ciudadana	0,9	1,5	2,1	4,4
Los extremismos	1,7	1,0	0,8	3,5
La subida de los impuestos	1,1	1,1	1,1	3,3
El modelo productivo español. La falta de inversión en industrias e I+D	0,6	1,0	0,9	2,6
La falta de acuerdos, unidad y capacidad de colaboración. Situación e inestabilidad política	1,4	0,4	0,2	2,0
La Administración de Justicia	0,4	0,6	0,8	1,9
El funcionamiento de la democracia	0,5	0,6	0,7	1,8
Los estatutos de autonomía	0,3	0,8	0,6	1,7
La falta de confianza en los/las políticos/as y las instituciones	0,5	0,4	0,6	1,5
El medio ambiente	0,1	0,5	0,9	1,5
Poca conciencia ciudadana (falta de civismo, de sentido espíritu cívico)	0,3	0,6	0,5	1,4
Catástrofes naturales: crisis de la DANA	0,5	0,4	0,5	1,4
La violencia de género	0,1	0,4	0,6	1,1
Las incertidumbres ante el futuro, la inseguridad y el miedo al futuro	0,1	0,4	0,4	1,0
Las pensiones	0,3	0,2	0,5	1,0
Aumento de la crispación social, revueltas sociales	0,4	0,3	0,3	0,9
Política exterior y relaciones internacionales. Papel de España en el marco internacional	0,1	0,2	0,5	0,8
Las infraestructuras	0,1	0,1	0,5	0,7
Las guerras en general	0,1	0,2	0,3	0,7
La España vaciada, la despoblación	-	0,2	0,4	0,6
Los problemas relacionados con los/as autónomos/as	0,1	0,3	0,1	0,6
Los nacionalismos	0,2	0,1	0,2	0,6
La ocupación de viviendas	0,1	0,2	0,2	0,5
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca	0,3	0,1	0,1	0,5
Los problemas relacionados con el agua, la sequía	0,0	0,2	0,3	0,5
La subida de tarifas energéticas, crisis energética	0,1	0,3	0,1	0,5
El racismo	0,1	0,2	0,1	0,5
La falta de servicios públicos. Los recortes	0,1	0,1	0,3	0,5
La independencia de Cataluña	0,1	0,0	0,3	0,4
El fraude fiscal	0,2	0,1	0,1	0,4
La Monarquía	0,1	0,1	0,1	0,3
Las drogas	0,0	0,0	0,2	0,2
Los problemas derivados del turismo. Masificación	-	0,0	0,2	0,2
Los problemas relacionados con la mujer	0,1	0,0	0,1	0,2
El terrorismo internacional	-	0,0	0,1	0,2
Uso, regulación y seguridad en tecnologías para los/as menores, adolescentes y jóvenes	0,1	0,1	0,0	0,2
Los bancos	-	0,0	0,1	0,2
Otras respuestas	0,3	1,0	0,9	2,1

Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS).

Font: Centro de Investigaciones Sociológicas. (2024). BARÓMETRO DE DICIEMBRE 2024 AVANCE DE RESULTADOS. A *cis.es*. https://www.cis.es/documents/d/cis/es3489marMT_a

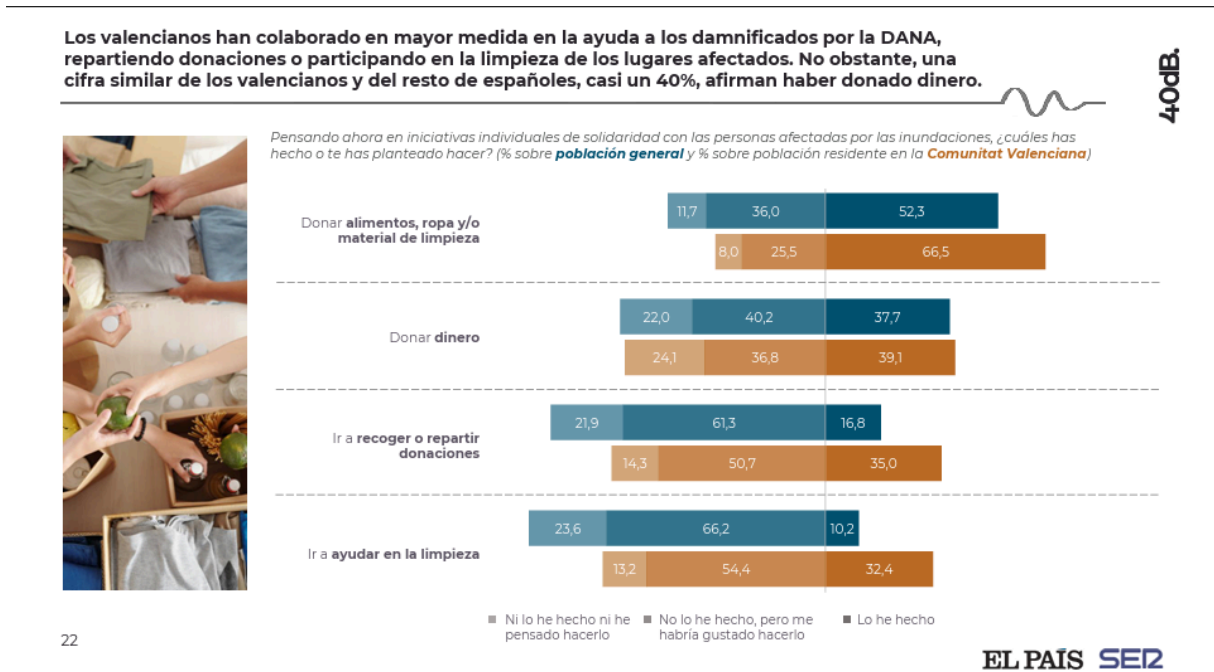
Pregunta 25a

Por otra parte, ¿qué valoración le merece cada uno/a de ellos/as? Puntúelos/as de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que lo/a valora 'muy mal' y el 10 que lo/a valora 'muy bien'.

	1 Muy mal	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Muy bien	N.S.	N.C.	(N)
Pedro Sánchez	37,5	5,9	5,7	6,2	9,3	7,6	9,7	7,6	1,9	6,0	0,8	1,8	(4.609)
Alberto Núñez Feijóo	27,5	11,4	12,0	12,8	13,5	6,6	5,1	3,9	1,1	3,2	1,0	1,7	(4.404)
Yolanda Díaz	32,6	7,1	8,1	8,1	12,2	9,3	7,9	7,5	2,1	2,8	0,6	1,7	(4.376)
Santiago Abascal	53,2	6,9	6,6	7,0	7,3	3,7	4,2	3,6	1,6	3,3	0,5	2,0	(4.417)

Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS).

Font: Centro de Investigaciones Sociológicas. (2024). BARÓMETRO DE DICIEMBRE 2024 AVANCE DE RESULTADOS. A *cis.es*. https://www.cis.es/documents/d/cis/es3489marMT_a



Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per El País.

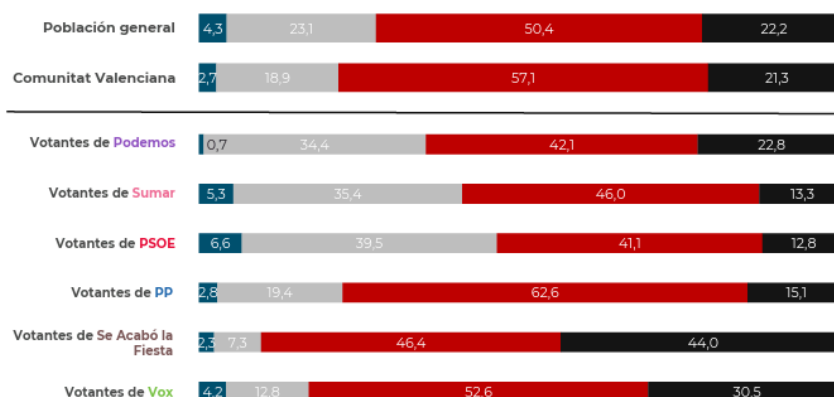
Font: El País (2024). Consulte todos los datos internos de la encuesta de EL PAÍS: cuestionarios, cruces y respuestas individuales. A El País. <https://elpais.com/espana/2024-12-09/consulte-todos-los-datos-internos-de-la-encuesta-de-el-pais-cuestionarios-cruces-y-respuestas-individuales.html>

Si bien 1 de cada 5 españoles no ha confiado nunca en las instituciones públicas, son casi un 60% los valencianos que han perdido confianza en ellas a raíz de la DANA.

40dB



Tras las inundaciones provocadas por la DANA, ¿has ganado o, por el contrario, perdido confianza en las instituciones públicas (organismos públicos, gobiernos autonómicos, gobierno central (% sobre población general, % sobre población residente en la Comunitat Valenciana y según intención de voto)



■ He ganado confianza ■ Ni he ganado ni he perdido ■ He perdido confianza ■ Nunca he confiado

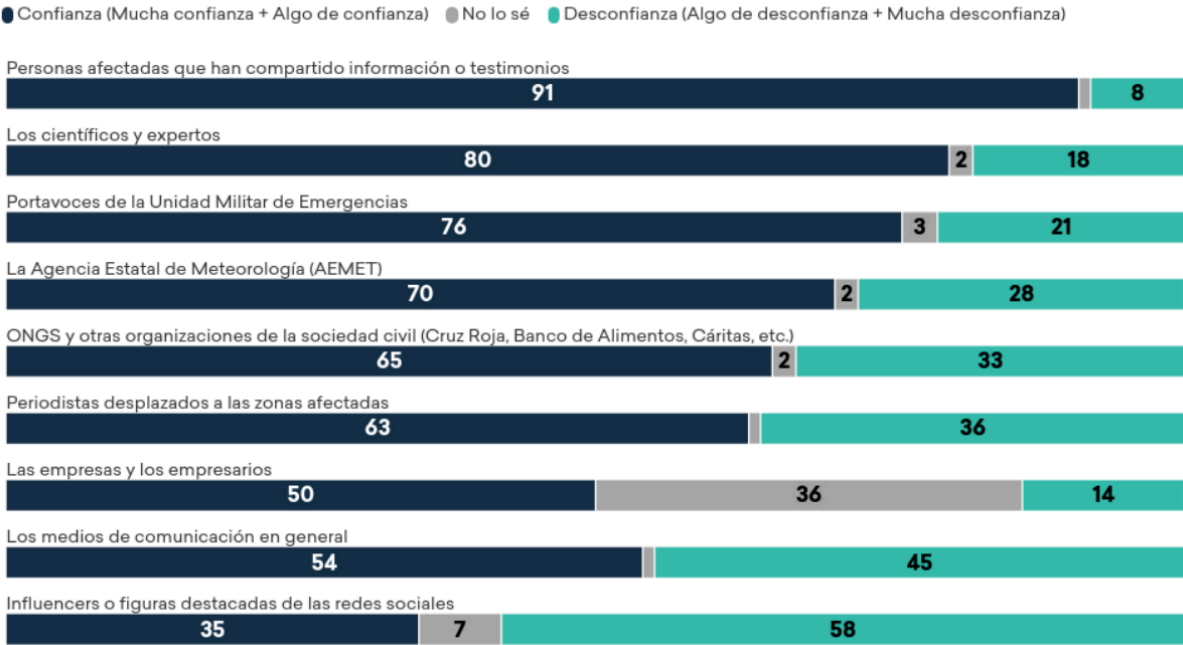
EL PAÍS SEI2

15

Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per El País.

Font: El País (2024). Consulte todos los datos internos de la encuesta de EL PAÍS: cuestionarios, cruces y respuestas individuales. A El País. <https://elpais.com/espana/2024-12-09/consulte-todos-los-datos-internos-de-la-encuesta-de-el-pais-cuestionarios-cruces-y-respuestas-individuales.html>

Desde que ocurrió la DANA, ha circulado una gran cantidad de información. ¿Cuánta confianza o desconfianza le han inspirado las siguientes instituciones o actores a la hora de mantenerse informado acerca de esta emergencia durante los últimos días?



Resultats d’una pregunta de l’enquesta realitzada per More in Common.

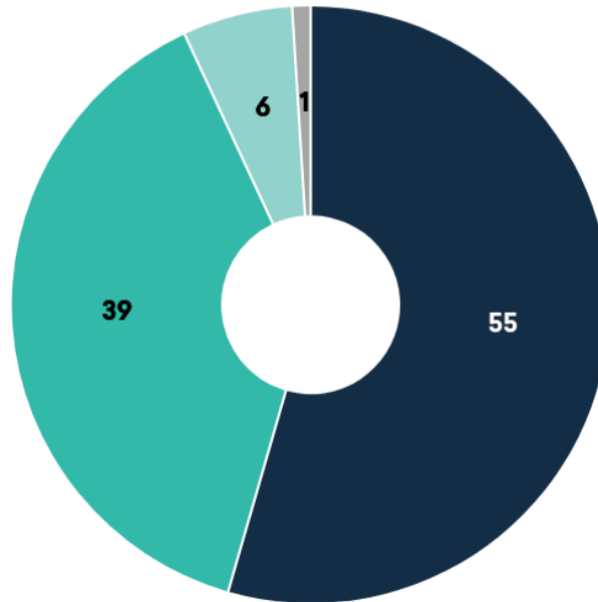
Font: More In Common. (2024). *La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.*

<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1a-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

¿Cómo de cerca ha seguido usted las noticias acerca de la emergencia de la DANA?

En % sobre el total de la población. En ocasiones los datos pueden no sumar 100% debido al redondeo.

● Las he seguido muy de cerca ● Las he seguido bastante de cerca ● No las he seguido demasiado de cerca
● No las he seguido nada de cerca



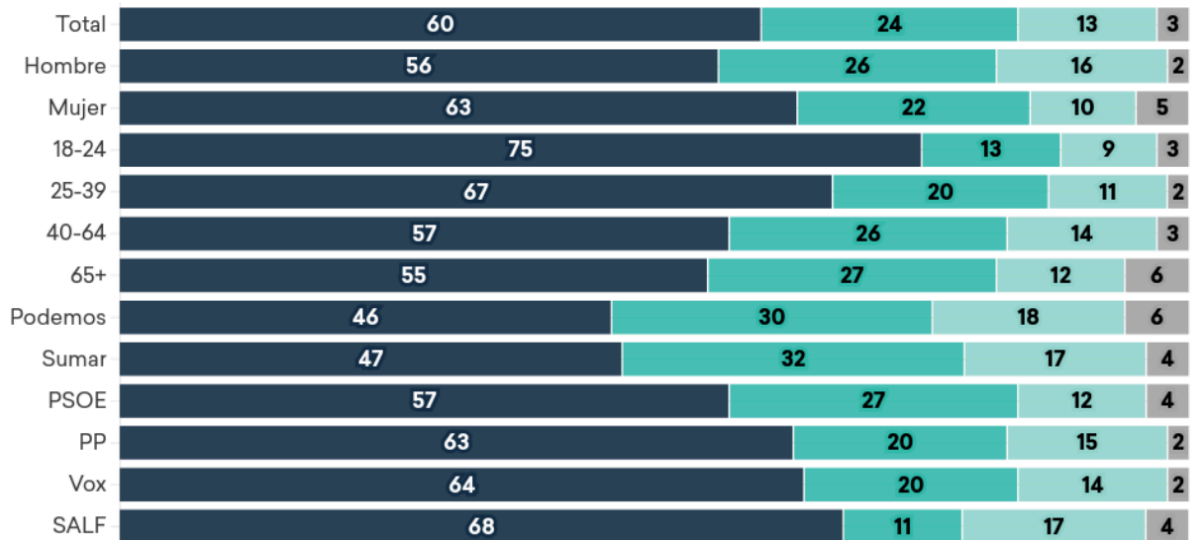
Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.
<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1ola-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

En general, ¿diría que la sociedad española sale más unida o más dividida de acontecimientos o emergencias como la DANA?

Resultados mostrados para el total de la población y por intención de voto en unas hipotéticas elecciones generales. En ocasiones los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo

● Salimos más unidos entre nosotros ● No salimos ni más unidos ni más divididos entre nosotros
● Salimos más divididos entre nosotros ● No lo sé



Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

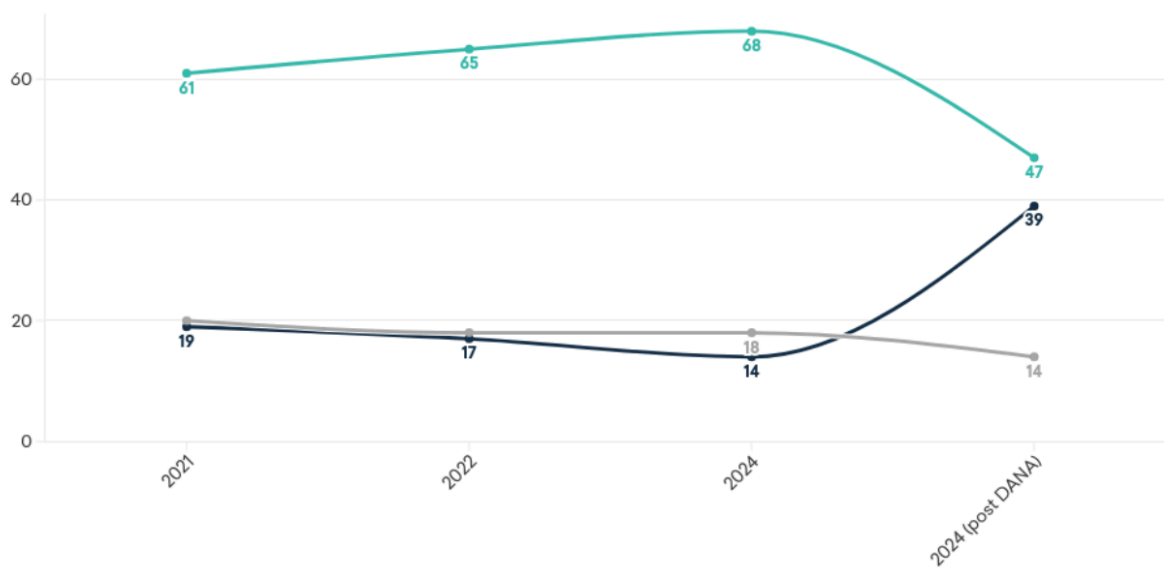
Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.

<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1ola-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

¿En qué medida cree que España está unida o dividida a día de hoy? (Evolución 2021-2024)

En % sobre el total de la población

● Unida (Muy unida + Algo unida) ● Ni unida ni dividida ● Dividida (Muy dividida + Algo dividida)



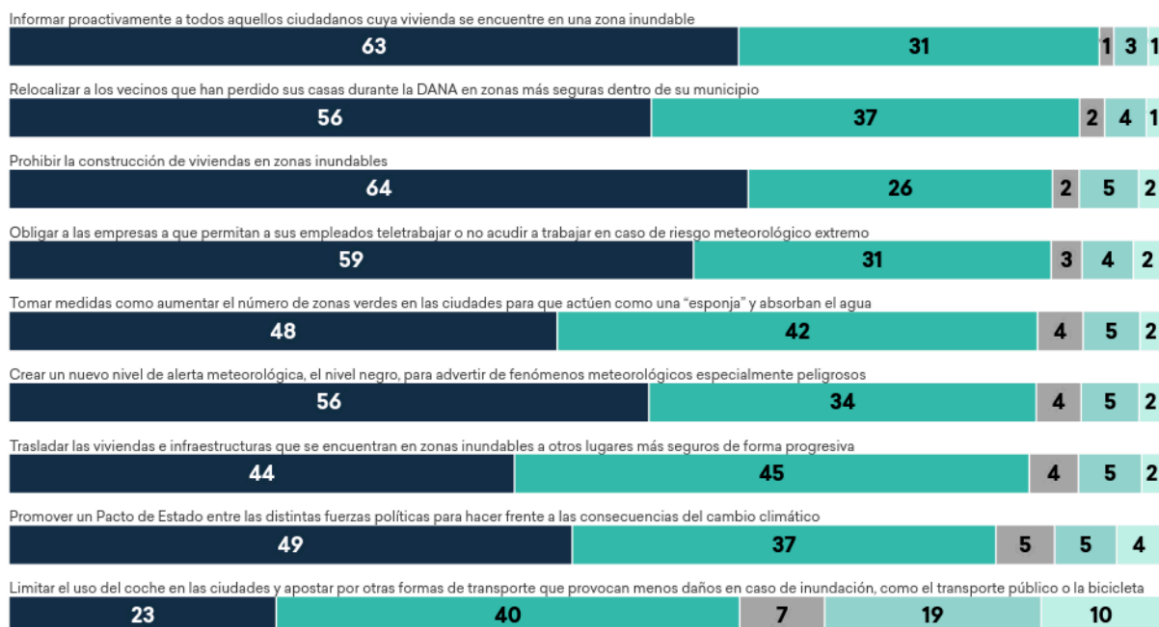
Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.

<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1ola-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

¿En qué medida apoya las siguientes propuestas?

● Lo apoyo totalmente
 ● Lo apoyo
 ● No lo sé
 ● No lo apoyo
 ● No lo apoyo en absoluto



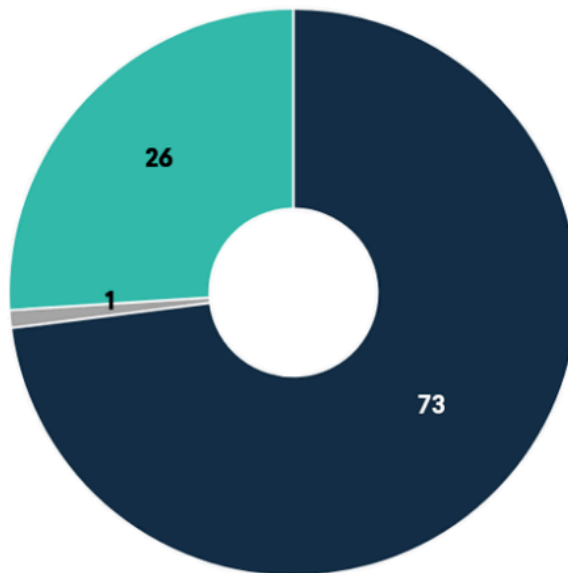
Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático. <http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1a-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

En general, ¿cuánto confía usted en la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para informarse sobre temas relacionados con el clima y el cambio climático?

En % sobre el total de la población. En ocasiones los datos pueden no sumar 100% debido al redondeo.

● Confío (Confío mucho + Confío bastante) ● No lo sé ● No confío (Confío poco + No confío nada)



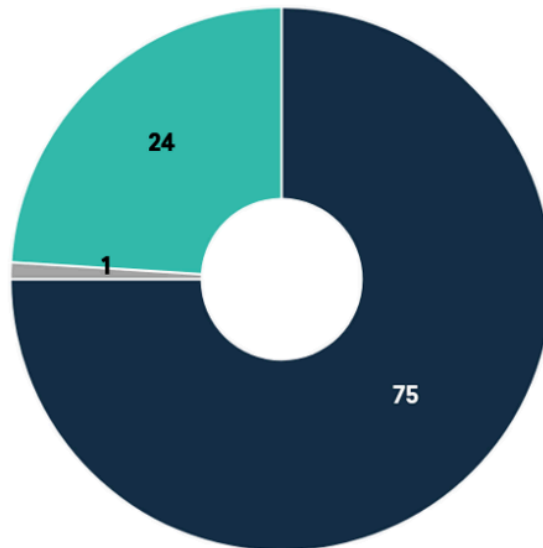
Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.
<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1a-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

En general, ¿cuánto confía usted en los meteorólogos para informarse sobre temas relacionados con el clima y el cambio climático?

En % sobre el total de la población. En ocasiones los datos pueden no sumar 100% debido al redondeo.

● Confío (Confío mucho + Confío bastante) ● No lo sé ● No confío (Confío poco + No confío nada)



Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

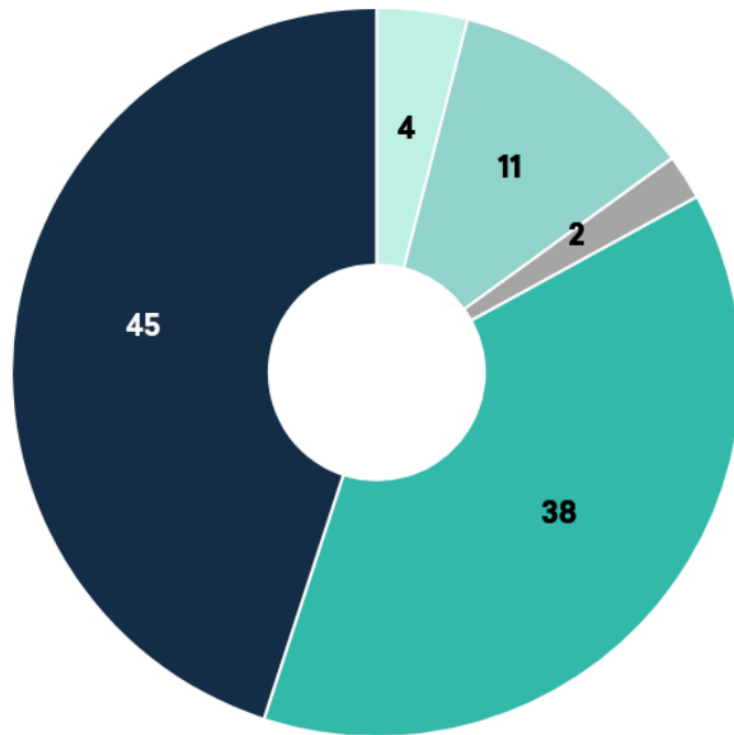
Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.

<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1a-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

En general, ¿cómo cree que se ha gestionado la emergencia de la DANA?

En % sobre el total de la población. En ocasiones los datos pueden no sumar 100% debido al redondeo.

Muy bien Bien No lo sé Mal Muy mal

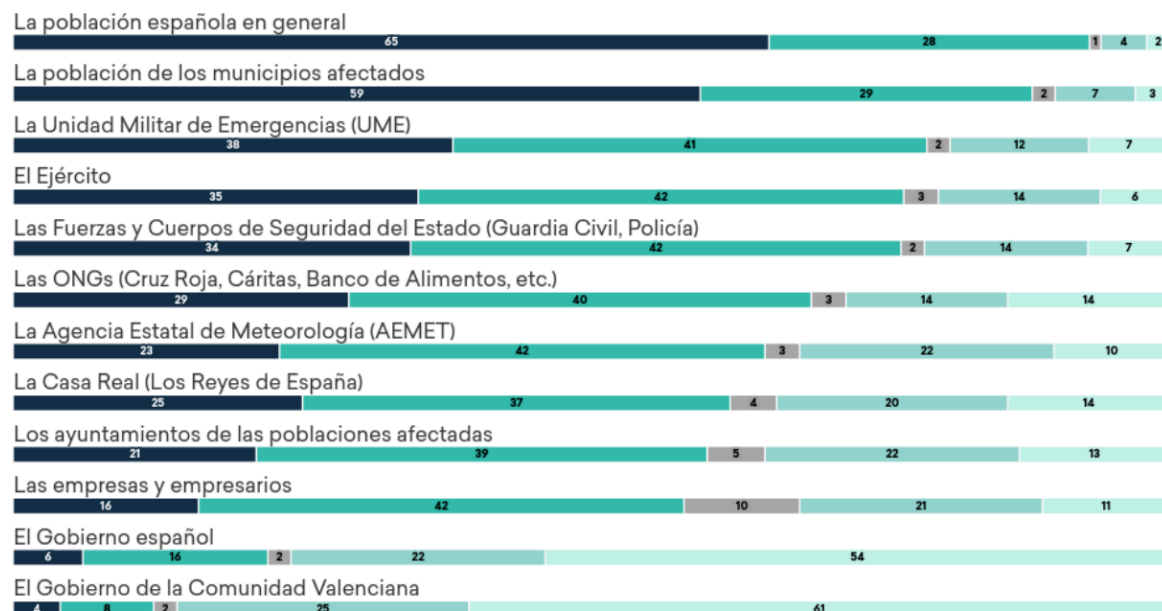


Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático.
<http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1ola-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>

Si tuviera que realizar una valoración objetiva, al margen de su ideología política, ¿cómo diría que han gestionado la emergencia de la DANA los siguientes actores o instituciones?

● Muy bien ● Bien ● No lo sé ● Mal ● Muy mal



Resultats d'una pregunta de l'enquesta realitzada per More in Common.

Font: More In Common. (2024). La sociedad española ante la DANA: Percepciones y actitudes de un país golpeado por el desastre climático. <http://moreincommon.com/media/5irlv0ns/espa%C3%B1a-more-in-common-2024-la-sociedad-espa%C3%B1ola-ante-la-dana.pdf>