



# Ocho claves para comunicar mejor los riesgos de inundación

Lecciones de las inundaciones repentinas en el este de España

En octubre de 2024, unas inundaciones devastadoras afectaron a la Comunidad Valenciana, una región al este de España, causando más de 200 muertes, afectando aproximadamente a 4000 viviendas y edificios, y provocando pérdidas incalculables. Una combinación de factores ambientales y humanos hizo que el evento fuera especialmente destructivo.

El fenómeno meteorológico que desencadenó las inundaciones es conocido en la región como DANA (Depresión Aislada en Niveles Altos), el cual provocó lluvias intensas en una zona relativamente localizada durante un corto período de tiempo.

En crisis como esta, la forma en que comunicamos el riesgo puede tener un gran impacto—para bien o para mal.

En **Risk know-how**, analizamos la cobertura mediática de las inundaciones y escuchamos cerca de 30 testimonios de personas que vivieron esta emergencia – tanto a través de entrevistas individuales como de testimonios compartidos en medios tradicionales y redes sociales.

Identificamos el tipo de información que las personas manifestaron necesitar pero no recibieron, así como los malentendidos más comunes sobre el riesgo de inundaciones.

Cada emergencia es diferente, y comprender a la audiencia específica y su contexto es esencial para una comunicación de riesgos efectiva. Sin embargo, al compartir las conclusiones de lo ocurrido en este caso, esperamos que sirvan a otros que estén planificando comunicaciones sobre el riesgo de inundaciones. Necesitamos asegurarnos de que la comunicación de riesgo sea útil para proteger la seguridad de las personas.



Imagen: Manuel Pérez García and Estefania Monerri Mínguez., CC BY-SA 4.0 <<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>>, via Wikimedia Commons

1.

## Comunica a través de los canales que la gente ya usa y en los que confía.

Uno de los desafíos de la comunicación durante una crisis por inundación es que la información emitida llegue a las personas y que sigan actualizadas al ritmo que la información cambia. La información debe estar presente en los canales que las personas ya utilizan y en los que confían. Un solo canal de comunicación no es suficiente para una alerta de inundación – ni para transmitir toda la información relevante.

Piensa en la radio, la televisión, las redes sociales e incluso en altavoces en espacios públicos como el metro. Además, intenta contactar con líderes comunitarios que puedan ayudar a difundir el mensaje.

**Muchas personas dicen que no sabían nada, no se enteraron de la alerta o cuando ésta les llegó ya estaban en medio del problema.**

**“Yo el tema de la DANA [emergencia] no lo supe hasta que lo vi por la ventana”.**

— residente de Paiporta.

**“En Paiporta habían caído solo diez litros por metro cuadrado, lo cual no es nada, y nadie había enviado ningún tipo de alerta.”**

— Carlos, residente de Paiporta.

2.

## Ve más allá de los códigos de colores de alerta y explica las posibles consecuencias que representan.

El riesgo no es la lluvia, sino lo que te puede pasar. Usar colores amarillo, naranja y rojo no es suficiente para comprender las posibles consecuencias. Es mejor describir cómo se manifiestan las consecuencias de esos niveles de alerta. Por ejemplo decir el nivel de profundidad y fuerza del agua esperados, y qué significa eso en términos de calles bloqueadas, daño a los coches y a las casas, lesiones y muertes.

**Muchas personas no entendieron que el riesgo incluía la posibilidad de quedar atrapadas o perder la vida.**

**“[...] Esta vez les ha costado la vida a muchos, nadie les advirtió que no sería como otras veces.”**

— @Solterav2 en X. 8:39 PM · 1 de noviembre, 2024



Imagen: Danielmoreno4774, CC BY 4.0 <<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>>, via Wikimedia Commons

3.

### Sé lo más preciso posible sobre cuándo y dónde se espera la inundación.

Una alerta clara comienza indicando de forma precisa la fecha, la hora y la zona que se espera que se vea afectada. Siempre hay que aclarar que estas estimaciones pueden cambiar a medida que se desarrolla el evento y enfatizar la importancia de mantenerse informado con las actualizaciones.

“La gente no fue a salvar el coche porque pensaba que era más importante que su vida. Es porque pensaban que tenían tiempo. Es porque no se les alertó cuando tocaba.”

— @pilar\_\_af, en X.

3:38 PM · 31 de octubre, 2024

4.

### Di claramente quién podría verse afectado.

Cuanto más específico seas sobre quién está en riesgo, más útil será el mensaje.

Por ejemplo, personas que viven en zonas concretas o en determinados tipos de viviendas, o personas de ciertos grupos de edad, género u ocupaciones.

Usa frases claras como:

“Si vives en una planta baja...”

“Si tu vivienda está cerca de un cauce...”

“Si alguien en tu hogar tiene movilidad reducida...” etc.

De este modo, las personas pueden reconocer cuándo el mensaje está dirigido a ellas.

“Nos preocupa la abuela de mi amiga de 92 años, que vive en planta baja. El agua entró con tal fuerza, destruyó los muros y la tuvieron que rescatar con sábanas.”

— Laura, residente de Paiporta.  
Transmisión en directo en Hora25,  
29 de octubre, 2024



5.

## Corrige ideas equivocadas comunes sobre las inundaciones – como pensar que solo ocurren en lugares con lluvias intensas.

Muchas personas podrían pensar que una inundación solo puede ocurrir tras una lluvia intensa en zonas de gran precipitación. Las alertas deberían aclarar que una inundación puede suceder en lugares sin lluvia, ya que el agua puede desplazarse rápidamente desde áreas más altas y llegar a torrentes a zonas más bajas.

Esta aclaración puede hacer que las personas se preparen aun cuando “no lo ven venir”.

Otro error común es pensar que limpiar un cauce elimina el riesgo de desbordamiento. Es fundamental no sobrevalorar estas medidas y dejar claro que no garantizan la seguridad.



“No llovía, hacía mucho viento y las calles se empezaron a inundar como si hubiera pasado un tsunami.”

— Rocío, residente de Catarroja

“**Literalmente no llovía ni llovió una sola gota. En cuestión de POCOS MINUTOS se fue la luz y lo que eran 3 centímetros de agua se convirtieron en 30 centímetros. La gente seguía circulando, intentando escapar o llegar a casa sin saber que pronto el agua alcanzaría los 2 metros y los coches y garajes se convertirían en trampas.**”

— @RiddleZone, en X. 11:24 AM · 1 de noviembre, 2024

6.

## Da consejos prácticos basados en cómo ha actuado la gente de la zona en situaciones pasadas similares.

En una emergencia, las personas necesitan tomar decisiones rápidamente en contextos concretos: ¿Puedo sacar el coche del garaje? ¿Debo enviar a los niños a la escuela? ¿Debo buscar refugio con vecinos? ¿Es necesario mover el ganado a zonas más altas?

Es importante identificar diversos escenarios posibles y anticipar las decisiones que las personas podrían enfrentar, y proporcionar recomendaciones específicas para cada situación.

Por ejemplo, en la región valenciana, en ocasiones anteriores se ha aconsejado a las personas sacar sus coches de los garajes subterráneos, por lo que se podía haber anticipado que volverían a hacerlo.

Durante las inundaciones de la DANA se emitieron recomendaciones muy generales – “usar el sentido común”, “no confiarse”, “no acercarse al río” o “buscar las zonas altas”. Pero faltaron recomendaciones para saber qué hacer en escenarios específicos: si subir a las azoteas, ir por los coches, moverse a otros pisos, quedarse donde estaban o desplazarse. Las personas tuvieron que actuar “por instinto” en vez de siguiendo instrucciones claras según el escenario.

“Ajenos a lo que estaba por venir, yo mismo hice lo que no había que hacer: bajar al garage a sacar el coche. Fui el último en poder sacarlo. Lo aparqué en la acera y el agua ya me llegaba por las rodillas, mientras entraba al garaje como si de una cascada se tratase.”

— @RiddleZone en X. 11:24 AM · 1 de noviembre, 2024

7.

## Recuerda a las personas que la incertidumbre es parte de las emergencias por inundaciones y explica dónde y cuándo recibir actualizaciones.

La incertidumbre es inherente a una emergencia por inundación: no se puede prever con exactitud qué ocurrirá, ni cuándo. La situación evoluciona rápidamente y eso genera confusión, ansiedad y decisiones apresuradas si no hay información clara y constante.

Por eso es clave mantener a la población actualizada sobre distintos aspectos: el comportamiento de la inundación, el avance de evacuaciones y rescates, la distribución de recursos, las medidas de seguridad, y las acciones del gobierno y los servicios de emergencia.

Para manejar la incertidumbre, se recomienda comunicar:

- qué se sabe,
- qué no se sabe todavía,
- cuál es la recomendación mientras tanto,
- advertir que estas indicaciones podrían cambiar

Además, debe indicarse dónde y con qué frecuencia se actualizará la información, para que las personas sepan a qué fuentes acudir.

**Durante las inundaciones de la DANA, muchas personas expresaron que se sintieron perdidas, impotentes y abandonadas por parte de las autoridades y de los servicios de emergencia.**

**“Ningún número de emergencia responde – ni de los bomberos, ni por llamada ni por Instagram.”**

— Mireya, transmisión en Directo Hora25, 29 de octubre, 2024

Imagen: Manuel Pérez García and Estefania Monerri Mínguez., CC BY-SA 4.0 <<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>>, via Wikimedia Commons



8.

## Dale seguimiento después del evento.

La comunicación sobre los riesgos por inundaciones no debe terminar con la emergencia. Se necesita una perspectiva a largo plazo. Las personas tienen preguntas: ¿Podría volver a suceder? ¿Qué se está haciendo para reparar los daños? ¿Qué soluciones a largo plazo se están implementando para prevenir futuras tragedias?

**Las personas expresaron su preocupación por no recibir información sobre el plan para reparar los daños y quedar en el olvido.**

**“Aquí venían influencers en patineta o bici a hacer stream de cómo estaba esto. Somos un circo mediático, pero en unas semanas nadie se acordará de nosotros.”**

— @RiddleZone, en X.

11:24 AM · 1 de noviembre, 2024



Puedes obtener más información sobre la iniciativa Risk know-how, conocer a expertos en riesgo de todo el mundo y acceder al marco completo y a otros recursos útiles sobre cómo explicar y comunicar los diferentes conceptos de riesgo en:

[www.riskknowhow.org](http://www.riskknowhow.org)  
[hello@riskknowhow.org](mailto:hello@riskknowhow.org)

Risk know-how es una iniciativa de:



Lloyd's Register Foundation  
Institute for the Public  
Understanding of Risk