



Propuesta de un protocolo de comunicación de emergencias en redes sociales a partir de un *scoping review* y la validación de expertos

Proposal for a social media-focused
emergency communications protocol
based on a scoping review and expert validation

Carles Pont-Sorribes

Universidad Pompeu Fabra. España.
UPF Barcelona School of Management
carles.pont@upf.edu



Guillem Suau-Gomila

Universidad de Lleida. España.
guillem.suau@udl.cat



Cristian Lozano-Recalde

Universidad Pompeu Fabra. España.
cristhian.lozano01@estudiant.upf.edu



Esta investigación está financiada por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España para el proyecto "Comunicación en crisis y emergencias en redes sociales. Estudio sobre su uso en España y diseño de protocolos de información para instituciones y medios de comunicación (COMCRISIS), con código de referencia PID2019-109064GB-I00, 2020-2024.

Este artículo también cuenta con el apoyo de la Cátedra Ideograma-UPF de Comunicación Política y Democracia (2024-2027) y del Departamento de Filología y Comunicación de la Universidad de Lleida.

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada:

Pont-Sorribes, Carles; Suau-Gomila, Guillem y Lozano-Recalde, Cristian (2026). Propuesta de un protocolo de comunicaciones en emergencias enfocado en las redes sociales a partir de un scoping review y la validación experta [Proposal for a social media-focused emergency communications protocol based on a scoping review and expert validation]. *Revista Latina de Comunicación Social*, 84, 1-25. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2026-2551>

Fecha de Recepción: 25/06/2025

Fecha de Aceptación: 08/08/2025

Fecha de Publicación: 16/01/2026

RESUMEN

Introducción: Las redes sociales desempeñan un papel crucial en la comunicación de crisis y emergencias por parte de instituciones y medios de comunicación tradicionales. Sin embargo, hay pruebas de que su uso para estos fines sigue siendo irregular y carece de estandarización e institucionalización. El objetivo de este estudio es desarrollar un protocolo de redes sociales para situaciones de emergencia que resulte útil para los equipos de respuesta. **Metodología:** El protocolo propuesto se basa en diez años de experiencia investigadora del equipo, un *scoping review* de la literatura existente y entrevistas con gestores de emergencia y periodistas. Posteriormente, una versión inicial del protocolo fue evaluada por un panel de once expertos. **Resultados:** los expertos ofrecieron evaluaciones positivas y consideraron el protocolo como una herramienta valiosa para la gestión de emergencias, además de destacar su capacidad para sintetizar procesos. También se ofrecieron algunas sugerencias de mejora. Sobre la base de esta retroalimentación, se desarrolló una versión final del protocolo que incluye un cronograma de respuesta a emergencias, roles y responsabilidades claramente definidos, pautas para la publicación de contenidos y consideraciones éticas. **Conclusiones:** El protocolo presentado en este estudio tiene el potencial de apoyar y mejorar el trabajo de los equipos de comunicación de crisis y emergencias. Las investigaciones futuras podrían centrarse en probar el protocolo en escenarios reales.

Palabras clave: Comunicación de emergencias; comunicación de crisis; redes sociales; *scoping review*; panel de expertos; entrevistas en profundidad; protocolo.

ABSTRACT

Introduction: Social media platforms play a crucial role in crisis and emergency communication by institutions and traditional media. However, evidence suggests that their use for such purposes remains inconsistent and lacks standardization and institutionalization. The aim of this study is to develop a social media protocol for emergency situations that could be useful to emergency teams. **Methodology:** The proposed protocol is based on a decade of research experience by the study team, a scoping review of the existing literature, and interviews with emergency managers and journalists. An initial version of the protocol was then evaluated by a panel of eleven experts. **Results:** The experts provided positive evaluations, considering the protocol a valuable tool for emergency management and highlighting its ability to synthesize processes. Some suggestions for improvement were also offered. Based on this feedback, a final version of the protocol was developed, including an emergency response timeline, clearly defined roles and responsibilities, guidelines for content posting, and ethical considerations. **Conclusions:** The protocol presented in this study has the potential to support and enhance the work of crisis and emergency communication teams. Future research could focus on testing the protocol in real-world scenarios.

Keywords: Emergency communications; crisis communications; social media; scoping review; expert panel; in-depth interviewing; protocol.

1. INTRODUCCIÓN

Las redes sociales, en particular X (anteriormente Twitter), son herramientas fundamentales para comunicar eficazmente las emergencias y las crisis (Sutton *et al.*, 2019; Brandt *et al.*, 2019; Liu *et al.*, 2019; Renshaw *et al.*, 2021). El hecho de que expertos, instituciones, medios de comunicación y el público en general se comuniquen a través de las redes sociales es relevante, ya que estas plataformas ofrecen posibilidades tecnológicas muy útiles para la comunicación en situaciones de emergencia. De hecho, algunos autores consideran que las redes sociales pueden influir en la opinión pública (Herbst, 2011a; Giansante, 2015). Si bien pueden generar desorden y transmitir desinformación y noticias falsas (Suau-Gomila *et al.*, 2022), también ayudan a comunicar, gestionar

y mitigar las crisis. Como señalan Watson *et al.* (2017), el uso de X y Facebook en situaciones de emergencia genera una mayor interacción y una difusión de la información más eficaz.

El objetivo de esta investigación fue identificar los principales desafíos a los que se enfrentan las comunicaciones de emergencia a través de las redes sociales y proponer un protocolo para mejorarlas y gestionarlas. La mayoría de las propuestas existentes identifican a los actores, sus funciones y las características de las emergencias, pero no ofrecen directrices específicas para las comunicaciones de emergencia (Torpan *et al.*, 2023; Purohit *et al.*, 2025).

1.1. Comunicaciones de emergencia a través de las redes sociales

La aparición de las tecnologías de la información y las redes sociales ha transformado radicalmente la gestión de las crisis y las emergencias. Si bien no han reemplazado por completo a los medios tradicionales, las redes sociales ahora son una fuente importante de información inmediata y actualizada (Panagiotopoulos *et al.*, 2016; Kurian y John, 2017). De hecho, hasta cierto punto, las narrativas de crisis se desarrollan a través de los comentarios y reacciones de los usuarios de las redes sociales (Azer *et al.*, 2021), ya que es en estas plataformas donde se genera el debate público y se construyen climas de opinión (Herbst, 2011b).

Las plataformas de redes sociales son fundamentales en situaciones de emergencia, ya que permiten una interacción directa con el público. Al actuar como repositorios y transmisores de información, estas plataformas desempeñan una función que tradicionalmente ha estado reservada a los medios de comunicación tradicionales (Pont-Sorribes y Suau-Gomila, 2019). Los organismos públicos, como máximos responsables de la gestión de emergencias, pueden comunicarse con el sistema político y el público sin necesidad de pasar por el filtro periodístico como señalan Moya-Sánchez y Herrera-Damas, 2015, quienes también afirman que gran parte del *big data* generado en redes sociales tiene un impacto positivo no solo en la gestión de emergencias, sino también en la prevención de crisis. Sin embargo, Eriksson y Olsson (2016) critican el uso institucional de Twitter y Facebook, ya que, en tiempos de crisis, un uso inconsistente de las redes sociales puede obstaculizar la difusión de información vital que, en ocasiones, puede incluso salvar vidas.

La información sobre crisis y emergencias que circula por las redes sociales incluye datos valiosos sobre los acontecimientos en lugares y momentos específicos, ya que los testigos directos (Lin *et al.*, 2016) expresan sus opiniones, preocupaciones y necesidades personales (Wan y Paris, 2014). La colaboración abierta permite a las organizaciones recopilar información útil para coordinar las iniciativas de respuesta ante emergencias (Harrison y Johnson, 2019). Una comunicación adecuada de las emergencias en redes sociales facilita una interacción positiva, que se logra cuando las instituciones responden con rapidez a las preocupaciones de los ciudadanos (Suau-Gomila *et al.*, 2017).

Las comunicaciones de emergencia y crisis en redes sociales pueden aprovechar la gran cantidad de contenido compartido. En particular, la combinación de texto, imágenes y vídeos suele resultar especialmente efectiva (Liu *et al.*, 2016; Stephens *et al.*, 2013). El uso de fuentes de información oficiales y no oficiales es crucial para comprender las situaciones de emergencia. Aunque el público tiende a dar más credibilidad a las fuentes gubernamentales y a los medios de comunicación tradicionales (Liu *et al.*, 2016; Chew y Eysenbach, 2010), la contextualización de la información disponible realizada por los usuarios de las redes sociales puede ayudar a las autoridades a comprender la crisis desde una perspectiva local.

No obstante, la comunicación instantánea a través de las redes sociales plantea desafíos para la gestión de emergencias, como la propagación de bulos, la pérdida de control de la información y la vulnerabilidad a las críticas en línea (Suau-Gomila *et al.*, 2017). Además, dado que las autoridades y los medios de comunicación pueden tener intereses diferentes en un escenario de crisis (Mayo-Cubero, 2020), estos conflictos pueden aumentar la desconfianza de la ciudadanía en las cuentas oficiales. Por esta razón, Bruns *et al.* (2012) subrayan la necesidad de coordinación entre instituciones, medios de comunicación y servicios de emergencia para

garantizar la correcta difusión de información crucial.

Aprovechar la información de las redes sociales y, al mismo tiempo, gestionar sus posibles inconvenientes, constituye un reto importante en la comunicación de emergencias. Aunque las instituciones y los medios de comunicación tradicionales llevan años utilizando las redes sociales para la comunicación en situaciones de crisis, aún hay margen de mejora, ya que persisten deficiencias en su gestión (Hughes y Palen, 2009; Kavanaugh *et al.*, 2012; Eriksson y Olsson, 2016; Suau-Gomila *et al.*, 2022) y existe una percepción algo negativa de dichas iniciativas (Piqueiras-Conlledo y Perales-García, 2023).

La generalización de las tecnologías de la información ha llevado a la incorporación de las plataformas digitales como medio rápido para comunicar crisis y emergencias al público. Las primeras teorías sobre esta cuestión exploraron los modelos tradicionales de comunicación de emergencias, como la Teoría de la Comunicación de Crisis Situacional de Coombs (2007), la Teoría de la Reparación de Imágenes de Benoit (1997) y el Modelo de Comunicación de Riesgos en Crisis y Emergencias de Reynolds y Seeger (2005). Sin embargo, en las últimas décadas se han desarrollado teorías y modelos específicos sobre el uso de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia. Una de las primeras teorías de este tipo fue el Modelo de Comunicación en Crisis Mediada por Blogs (BMCM, por sus siglas en inglés) de Jin y Liu (2010), que inspiró a Austin y Jin (2016) a desarrollar el modelo de Comunicación en Crisis Mediada por Redes Sociales (SMCC, por sus siglas en inglés), que postula que los usuarios desempeñan roles como influenciadores, seguidores y participantes inactivos. Otras teorías hacen aún más hincapié en el papel desempeñado por el público. El modelo de Comunicación en Crisis por Red (NCCT, por sus siglas en inglés) de Utz *et al.* (2013) se centra en el comportamiento de los usuarios durante una crisis, más allá del tipo de crisis u organización involucrada. Dado que las crisis son cíclicas, el modelo STREMI de Stewart y Wilson (2016) propone seis fases de gestión de redes sociales basadas principalmente en la supervisión y la interacción con los usuarios.

Los estudios más recientes se centran en la influencia de los usuarios y en la coordinación interinstitucional de las iniciativas de comunicación de emergencias. En el modelo de Comunicación Interactiva de Crisis (ICC, por sus siglas en inglés), Cheng (2018) propone estrategias de respuesta en función del momento y del tipo de público afectado por una emergencia. El Marco del Centro de Comunicación (Mitcham *et al.*, 2021) está diseñado para mejorar la colaboración entre instituciones y optimizar la eficacia de la gestión a nivel local. Con el fin de aumentar la influencia institucional sobre los usuarios durante las situaciones de emergencia, Zhao *et al.* (2019) plantean un marco conceptual basado en la integración del modelo SMCC con otros modelos.

1.2. Uso de las redes sociales para comunicaciones de emergencia: recomendaciones

Las características de las redes sociales facilitan la gestión de las comunicaciones de instituciones y medios tradicionales, por ejemplo, la posibilidad de crear redes de contacto, su función como canales y fuentes de información, y la posibilidad de intercambiar experiencias (Brynielsson *et al.*, 2018).

Se ha sugerido que los protocolos pueden apoyar eficazmente la comunicación en redes sociales durante las emergencias (Torpan *et al.*, 2023; Ilbeigi *et al.*, 2021), y autores como Renshaw *et al.* (2021) y Gálvez-Rodríguez *et al.* (2018) destacan la importancia de una gestión eficaz de los contenidos. Martínez Solana *et al.* (2017) señalan que las medidas preestablecidas en la comunicación en redes sociales podrían ayudar a mejorar la confianza y la empatía hacia las autoridades. Además, es necesario crear planes de comunicación en redes sociales. Purohit *et al.* (2025) demuestran que las agencias de gestión de emergencias necesitan desarrollar una política para incorporar formalmente las plataformas de redes sociales en sus planes de comunicación e interactuar con los miembros de su comunidad durante todas las fases del ciclo de vida de la gestión de emergencias.

Dado que las redes sociales son un canal que permite captar inmediatamente la atención del público, Bruns (2012) propone la participación activa de instituciones y medios de comunicación para que puedan aprovechar la información proporcionada por los usuarios. No obstante, para asegurar un diálogo exitoso es necesario

comprender primero las fortalezas específicas de cada tipo de plataforma (Bruns, 2012). Maal y Wilson-North (2019) señalan que, para generar confianza en el diálogo en redes sociales durante una crisis, la información debe ser inmediata, precisa, honesta y transparente, evitando la especulación y la subjetividad. Graham *et al.* (2015) subrayan la importancia de la inmediatez informativa, pero también señalan otros elementos clave para un diálogo eficaz, como la geolocalización, el idioma y la primacía del objetivo sobre el contenido, teniendo en cuenta la cuestión clave del impacto de un desastre en el acceso a los dispositivos.

Otras recomendaciones se refieren a la coordinación de las iniciativas de comunicación entre instituciones y entre estas y los medios de comunicación tradicionales. Calloway *et al.* (2022) destacan la importancia de la preparación a nivel local, que incluye el establecimiento de relaciones y canales de comunicación interinstitucionales. También es importante coordinarse con los periodistas para prevenir la propagación de la desinformación, dado el papel legitimador de los medios tradicionales (Percastré-Mendizabal *et al.*, 2017; Besalú *et al.*, 2021). Además, van Winkle y Corrigan (2022) incorporan cambios al modelo SMCC y proponen considerar la amplificación del mensaje con la distinción entre las fuentes del mensaje y las cuentas que lo amplifican. La clave para aumentar el alcance del mensaje es la participación de perfiles influyentes en las redes sociales (Suau-Gomila *et al.*, 2022).

2. OBJETIVOS

El objetivo principal fue mejorar la comunicación en redes sociales de los equipos de emergencia, para lo cual se establecieron dos objetivos específicos:

1. Detectar debilidades y fortalezas en el uso de las redes sociales para comunicar emergencias y crisis.
2. Desarrollar un protocolo como guía para implementar comunicaciones efectivas en las redes sociales.

A partir de estudios previos de los últimos años (Suau-Gomila *et al.*, 2022; Pont-Sorribes *et al.*, 2020; Pont-Sorribes y Suau-Gomila, 2019; Percastré-Mendizabal *et al.*, 2017) y de la literatura existente sobre comunicación en situaciones de emergencia y crisis (Liu *et al.*, 2016; Brandt *et al.*, 2019; Bruns *et al.*, 2012; Liu *et al.*, 2019; Sutton *et al.*, 2019; Azer *et al.*, 2021), se formulan las siguientes tres preguntas de investigación:

PI1: ¿Son fundamentales las plataformas de redes sociales para la comunicación de emergencias de los organismos públicos?

PI2: ¿Existe una falta de protocolos específicos para redes sociales en situaciones de emergencia?

PI3: ¿Por qué es importante contar con un protocolo específico para las comunicaciones de emergencia en redes sociales?

Las preguntas de investigación se abordaron mediante el desarrollo de un protocolo de redes sociales para comunicaciones de emergencia fundamentado en la investigación realizada por los autores entre 2015 y 2024, una revisión exhaustiva de la literatura y entrevistas con gestores de emergencias y periodistas. Para garantizar el rigor del estudio, la eficacia del protocolo fue validada por un panel de once expertos, compuesto por académicos especializados en comunicación de crisis, así como por gestores y líderes de sistemas civiles, militares y de protección civil que utilizan números de emergencia europeos. Al combinar el conocimiento científico con la perspectiva práctica de gestores públicos y periodistas que participan habitualmente en situaciones de emergencia, el objetivo fue garantizar que el protocolo abordara las necesidades y prioridades clave de los equipos de redes sociales que participan en la gestión de emergencias. Con la presentación de este plan de acción, se pretende ayudar a los organismos públicos en sus esfuerzos de comunicación y también a la labor de los periodistas que cubren la información durante las crisis.

3. METODOLOGÍA

3.1. Scoping review

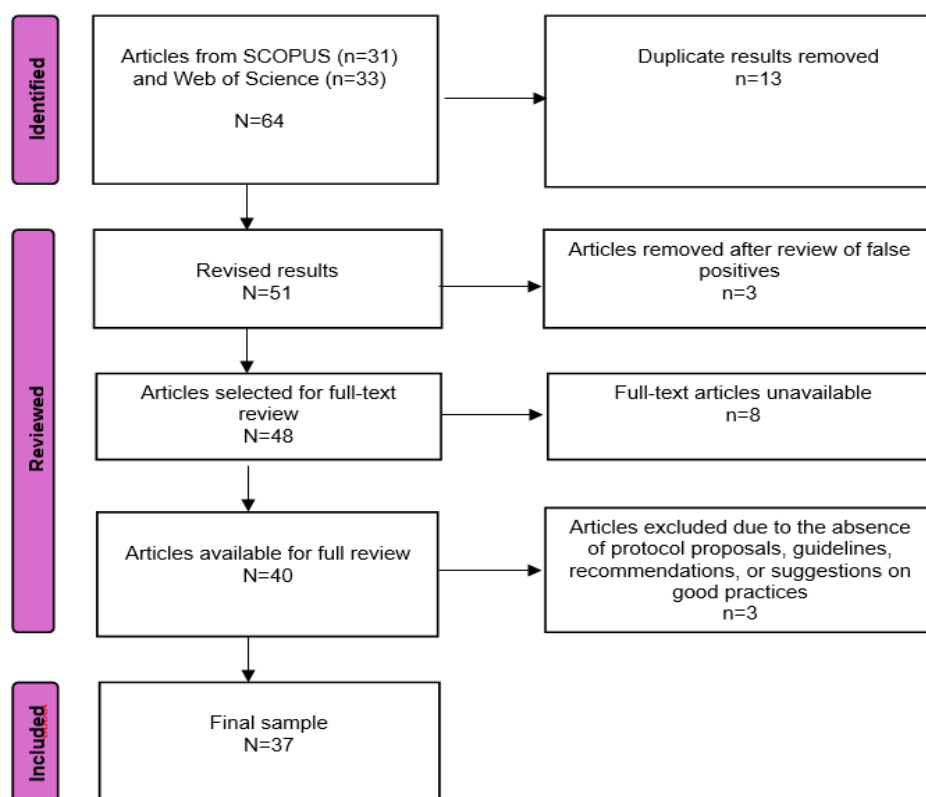
Para la primera fase del estudio, con el fin de sintetizar las principales recomendaciones académicas sobre la comunicación en redes sociales en situaciones de emergencia, se llevó a cabo una revisión bibliográfica, más concretamente un *scoping review*. Este tipo de revisión permite sintetizar las pruebas en un área de conocimiento específica e identificar lagunas para futuras investigaciones (Arksey y O'Malley, 2005; Naidoo y Van Wyk, 2019). Estas revisiones exploratorias se centran en describir la situación de un campo de conocimiento específico, lo que resulta especialmente interesante (Codina, 2021).

En el *scoping review* se aplicó el marco analítico Búsqueda-Evaluación-Síntesis-Análisis (SALSA, por sus siglas en inglés) (Grant y Booth, 2009) y las directrices de informes de los Elementos de Informe Preferidos para Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis (PRISMA), que documentan las sucesivas etapas de selección de la muestra (Codina, 2021). Se incluyeron todos los artículos académicos publicados sobre el tema en cuestión durante el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2013 y el 31 de octubre de 2023. Los artículos se obtuvieron de las bases de datos Scopus y Web of Science mediante los siguientes filtros de búsqueda:

(TÍTULO-RESUMEN-PALABRAS CLAVE ("emergency communication" [comunicación de emergencia] O "emergency management" [gestión de emergencias]) Y TÍTULO-RESUMEN-PALABRAS CLAVE ("social media" [medios sociales] O "social network" [red social]) Y TÍTULO-RESUMEN-PALABRAS CLAVE ("decatalogue" [decálogo] O "recommendations" [recomendaciones] O "guides" [guías] O "protocol" [protocolo]) Y AÑO DE PUBLICACIÓN > 2013

Los artículos recuperados se examinaron mediante la implementación del protocolo PRISMA para seleccionar la base de evidencia final, compuesta por 37 artículos (Figura 1).

Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA.



Fuente: Elaboración propia.

3.2. Entrevistas en profundidad

Gracias a las entrevistas en profundidad semiestructuradas, se pudieron explorar los principales desafíos a los que se enfrentan los comunicadores de emergencias a la hora de liderar la conversación y mantener al público informado con precisión. Esta metodología se caracteriza por un cierto grado de dirección/no dirección, es decir, el entrevistador puede formular preguntas con un orden, contenido y formulación preestablecidos o utilizar un enfoque flexible basado en un guion (Ruiz-Olabuénaga, 2012). Las entrevistas en profundidad semiestructuradas se utilizan principalmente en investigaciones que buscan acercarse directamente a los sujetos por razones específicas, por ejemplo, porque tienen ciertas responsabilidades. Son especialmente valiosas para obtener información cuando el fenómeno estudiado no puede observarse directamente, ya sea porque no se tiene acceso permanente a la organización o institución o porque se está analizando un evento pasado (Callejo, 2002).

En esta investigación, se utilizó un guion para guiar las entrevistas sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y desafíos que plantean las redes sociales en relación con las comunicaciones de emergencia de organismos públicos y periodistas. Las entrevistas, realizadas de forma individual (algunas presenciales y otras por videollamada), se centraron en cuatro áreas temáticas:

1. Ventajas y desventajas de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia.
2. Las redes sociales más efectivas para las comunicaciones de emergencia y las razones.
3. Coordinación de las comunicaciones de emergencia entre las diferentes instituciones y equipos responsables.
4. Principios deontológicos que deben respetar los gestores de emergencias y los periodistas en sus comunicaciones.

En total, se realizaron diez entrevistas. Cuatro de ellas fueron con los responsables de comunicación de los servicios de emergencias de Andalucía y Cataluña (las comunidades autónomas más pobladas de España), un consultor privado de comunicación en emergencias y el responsable de comunicación y protocolos del Colegio Oficial de Médicos de Málaga. Las otras seis entrevistas se realizaron con periodistas especializados en la cobertura de situaciones de emergencia en televisión (RTVE), radio (RNE, RAC1) y prensa escrita (La Vanguardia, Diario Sur, El País). Se abordaron los mismos temas en ambos subgrupos, excepto en el área temática n.º 3, que para los periodistas incluyó las relaciones con las oficinas de prensa públicas, la relevancia percibida de las ruedas de prensa y los principales desafíos que plantea este tipo de cobertura informativa.

3.3. Panel de expertos

Una consulta electrónica tipo Delphi con un panel de once expertos permitió recabar sus opiniones sobre el uso de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia. Dichas opiniones se expresaron en términos de acuerdo o desacuerdo con el protocolo de redes sociales para comunicaciones de emergencia propuesto en este estudio. Se llevaron a cabo once consultas entre febrero y marzo de 2024. El panel se dividió en dos subpaneles: (a) seis expertos en emergencias públicas y (b) cuatro académicos y un consultor de comunicación digital.

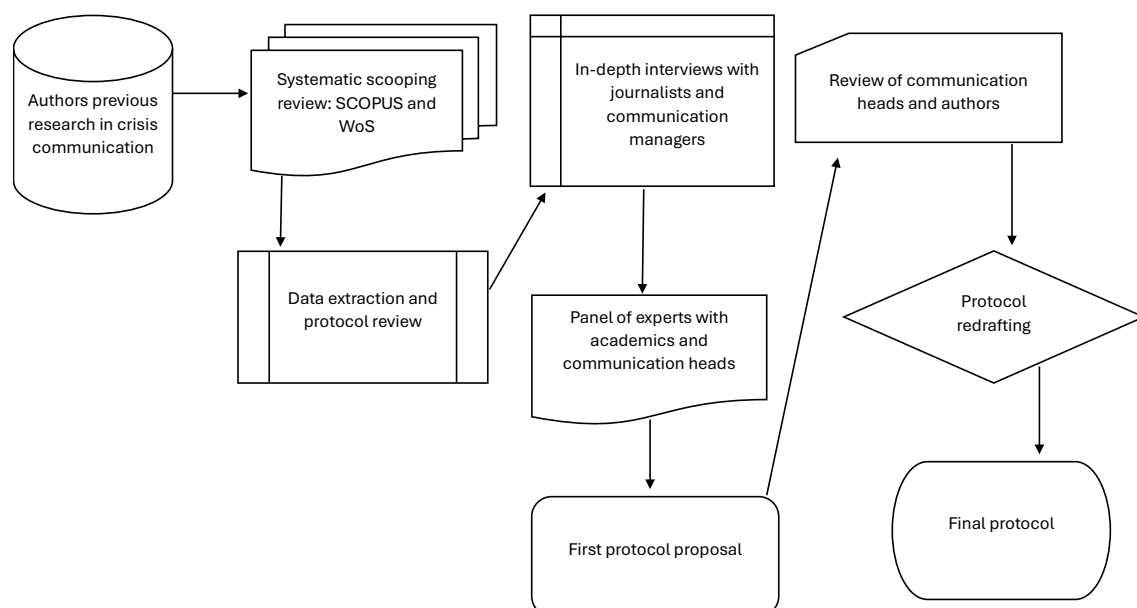
Una consulta electrónica tipo Delphi con un panel de once expertos permitió recabar sus opiniones sobre el uso de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia. Dichas opiniones se expresaron en términos de acuerdo o desacuerdo con el protocolo de redes sociales para comunicaciones de emergencia propuesto en este estudio. Se llevaron a cabo once consultas entre febrero y marzo de 2024. El panel se dividió en dos subpaneles: (a) seis expertos en emergencias públicas y (b) cuatro académicos y un consultor de comunicación digital.

El subpanel (a) estuvo compuesto por: Aurelio Soto, jefe de Planificación y Análisis Institucional de la Unidad Militar de Emergencias del Ejército Terrestre; Javier Ayuso, jefe de Comunicación de la Agencia Madrileña de Seguridad y Emergencias; Pilar Limón, jefa de Prensa y Difusión del Servicio Andaluz de Emergencias; Marc Homedes, jefe de Prensa de la Dirección General de Protección Civil de Cataluña; Laurent Alfonso, asesor de Asuntos Europeos del Ministerio del Interior francés, y Núria Iglesias, directora de Comunicación de Bomberos de la Comunidad de Cataluña. El subpanel (b) estuvo compuesto por: Ferran Lalueza, de la Universidad Autónoma de Barcelona; el Dr. Marcos Mayo-Cubero, de la Universidad Complutense de Madrid; Fernando Fernández, de la Universidad de Málaga; Eva-Karin Olsson Gardell, de la Universidad de Defensa de Suecia, y Silvia Rodríguez, directora de cuentas de Estudio de Comunicación S. A. Cada experto recibió el protocolo propuesto junto con un cuestionario en línea. El cuestionario constaba de seis preguntas abiertas, que se detallan a continuación:

- 1) ¿Crees que podría ser útil un protocolo específico de redes sociales para comunicaciones de emergencia?
- 2) ¿Consideras que nuestro diseño de protocolo es efectivo?
- 3) ¿Qué elementos del protocolo considera usted más útiles?
- 4) ¿Qué elementos del protocolo considera usted que son menos útiles?
- 5) ¿Qué aspectos nuevos o innovadores tiene nuestro protocolo?
- 6) ¿Qué mejoras se podrían hacer al protocolo?

Para visualizar el proceso de desarrollo del protocolo, los autores han diseñado un diagrama de flujo que explica y resume el procedimiento paso a paso utilizado.

Figura 2. *Diagrama de flujo del protocolo.*



Fuente: Elaboración propia.

4. RESULTADOS

El protocolo de redes sociales para comunicaciones de emergencia se basó en la experiencia del autor con cuatro proyectos de investigación sobre emergencias y redes sociales: Comunicación en situaciones de emergencia: herramientas 2.0 y nuevos protocolos en la gestión eficiente de la comunicación (financiado por FBBVA; 2015-2017); Discurso de odio en redes sociales (Ref.: 2018RICIP00006; 2019-2020); y Odio en redes sociales: el ágora de la misoginia. Análisis de discursos antifeministas y cobertura mediática e institucional de estos problemas en Twitter, Facebook e Instagram (financiado por el ICIP, ref. ICIO19/22/000015, 2022-2023), y Comunicación de crisis y emergencias en redes sociales. Estudio del uso en España y diseño de protocolos de información para instituciones y medios de comunicación (Ref.: PID2019-109064GB-I00; convocatoria competitiva del Ministerio de Ciencia e Innovación, 2020-2024). Los miembros del equipo de investigación también han organizado tres congresos internacionales en Barcelona (2017, 2022 y 2023).

4.1. Scoping review

El *scoping review* de la literatura sobre el uso de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia identificó seis temas principales en los 37 artículos incluidos: (1) Características de la población; (2) coordinación interinstitucional; (3) análisis y supervisión de la información; (4) institucionalización de la gestión de emergencias; (5) liderazgo de la conversación, y (6) despliegue de recursos para mejorar el alcance y la comprensión de los mensajes.

Para mejorar las comunicaciones de emergencia a través de las redes sociales, varios estudios recomiendan tener en cuenta las características específicas de la población, como los factores geográficos, físicos, ambientales, sociales e infraestructurales asociados a la población afectada, así como el acceso a Internet y la tecnología en comunidades con recursos limitados o donde las comunicaciones puedan verse afectadas por una emergencia. Varios estudios subrayan la importancia de coordinar las comunicaciones en redes sociales entre instituciones y organizaciones de la sociedad civil (Simon *et al.*, 2015; Zhang *et al.*, 2016; Ryan, 2017). También es crucial la participación de organismos públicos a diferentes niveles y la coordinación de informaciones con los medios tradicionales para evitar la propagación de acciones de desinformación e información no contextualizada (Jones y Silver, 2020). La coordinación no solo abarca la difusión de contenidos, sino también las respuestas a los mensajes y comentarios del público para reducir la incertidumbre.

Otra recomendación es monitorizar y analizar la información que circula en las redes sociales durante una crisis (Brynielsson *et al.*, 2018; Wang *et al.*, 2022; Sun *et al.*, 2022), ya que así las instituciones pueden extraer información en tiempo real, identificar tendencias de inmediato y planificar respuestas adecuadas a las necesidades de información. Además, la evaluación de las emociones permite adaptar el tono de los mensajes y el monitoreo identifica noticias falsas y las cuentas asociadas.

También se destaca la necesidad de institucionalizar el uso de las redes sociales para la gestión de emergencias (Knox, 2022; Doyle *et al.*, 2023). Para ello, es necesario invertir en todos los recursos financieros, humanos, científicos y tecnológicos necesarios para optimizar las comunicaciones de emergencia a través de las redes sociales. Asimismo, se recomienda desarrollar planes de prevención de crisis que incluyan la capacitación de los gestores y la organización de simulacros con el público.

Liderar la conversación en las redes sociales es otro reto que debe abordarse para gestionar eficazmente las emergencias, teniendo en cuenta las diferentes etapas de la crisis, desde la precrisis hasta la poscrisis (Rusho *et al.*, 2021; Ma *et al.*, 2023). Para ello, es necesario satisfacer las demandas de información de la población con informes claros y precisos durante toda la crisis.

Por último, la incorporación de recursos audiovisuales puede facilitar la comunicación en situaciones de crisis (Pont-Sorribes *et al.*, 2020; Renshaw *et al.*, 2021), ya que la combinación de diferentes recursos enriquece el contenido y puede mejorar el alcance y la eficacia del mensaje. La creatividad, además, potencia el potencial de viralidad de los mensajes y ayuda a evitar la sobrecarga de información.

4.2. Entrevistas

Periodistas

Los medios de comunicación tradicionales entrevistados confirmaron que no tienen ningún protocolo ni directrices para las comunicaciones de emergencia a través de las redes sociales. Por tanto, la forma de publicar la información varía en función del medio.

En El País, el responsable de cada sección (internacional, nacional, etc.) supervisa la difusión de contenidos en redes sociales. En RAC1 se opera con un enfoque unificado, pero no estandarizado, basado en la experiencia acumulada: “Lo que tenemos es fruto de mucha experiencia acumulada. De hecho, en RAC1 podríamos elaborar una hoja de ruta con nuestros compañeros, pero hasta la fecha no la tenemos por escrito”. La Vanguardia proporcionó algunas instrucciones, al menos desde 2017, sobre cómo informar en situaciones de emergencia, pero no un manual: “Estas instrucciones se centran mucho en la cuestión de las fuentes y la verificación de datos antes de la publicación”. En RNE, la existencia de un protocolo para la comunicación de situaciones de emergencia a través de las redes sociales es dudosa: “Recuerdo que un compañero que había asistido a un curso de formación sobre redes sociales nos dio unas directrices, pero nunca se mencionó ningún manual, así que, si existe, lo desconozco”. Por lo tanto, en RNE, la orientación depende de la formación previa que hayan recibido los miembros del equipo editorial: “Las personas que suelen gestionar las redes sociales aquí han tenido algún tipo de formación y nos transmiten directrices, por ejemplo, sobre cuestiones a tener en cuenta al usar Twitter, que es la plataforma que más usamos. La corporación tiene un manual de estilo general que, en teoría, también es aplicable a las redes sociales y que proporciona pautas sobre cómo gestionar cierta información, qué se debe y no se debe publicar y cómo”. *Diario Sur* cuenta con una guía de estilo general para redes sociales e incluso con una oficina de crisis, pero no dispone de un protocolo que establezca pautas específicas para informar sobre emergencias. “Equipos de seis o siete personas trabajan con las mismas redes sociales y, para el trabajo rutinario, hay un manual de estilo para cada plataforma que indica cómo se deben comunicar los mensajes. Para situaciones de crisis, tenemos un procedimiento bien definido y se crea un gabinete de crisis con tres personas”.

En cuanto a la formación en comunicación de emergencias en redes sociales para periodistas, solo RAC1 y *Diario Sur* ofrecen formación específica. Finalmente, X es la plataforma más utilizada por los medios tradicionales para informar sobre situaciones de emergencia y *Diario Sur* es el que más plataformas utiliza: X, Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitch, YouTube y WhatsApp. Facebook e Instagram, además de X, son utilizados por RAC1 y *La Vanguardia*, y en menor medida por *El País* y RTVE.

Gestores de emergencias

En todos los organismos analizados, excepto en el Colegio Oficial de Médicos de Málaga, existe una guía, manual o protocolo para la comunicación de emergencias. En este último, “no disponemos de una guía específica, ya que utilizamos una guía publicada por nuestra federación española (Organización Médica Colegial de España), que incluye un apartado sobre redes sociales”.

La consultora privada (Señor Lobo S L) cuenta con un protocolo en constante evolución y revisión periódica, ya que, lógicamente, cuando evolucionan las redes sociales, también evoluciona el mundo de la comunicación. Nada es estático”. A pesar de la importancia de las redes sociales para esta empresa, se destaca el papel difusor y legitimador de los medios tradicionales. La principal plataforma para la gestión de emergencias es X: “Sigue siendo el pilar de la comunicación de crisis, ya que es donde los periodistas acuden para identificar riesgos y

tendencias de comunicación que pueden derivar en crisis”.

El servicio estatal de emergencias cuenta con un manual de crisis actualizado periódicamente desde 2008, pero no dispone de uno específico para redes sociales. Este manual incluye información sobre la composición de los comités de crisis, describe situaciones que probablemente se consideren crisis y define un árbol de decisiones que indica quién debe hacer qué y cuándo.

Aunque el servicio andaluz de emergencias no cuenta con un plan específico para redes sociales, sí cuenta con un plan marco anual de comunicación que incluye un apartado de gestión de crisis en el que se describen los sistemas de protección. En cuanto a las ventajas de comunicar emergencias a través de las redes sociales, señalan que “la principal ventaja es la rapidez con la que se puede difundir la información, aun sabiendo que la audiencia de cada plataforma es diferente”. La clave está en comunicar a través de todos los medios, reconociendo que no es posible comunicarse con todos los públicos.

El servicio catalán de protección civil cuenta con una guía de comunicación de crisis desde 2010: “Hemos definido una directriz básica para comunicar lo antes y lo más rápido posible, lo que, por supuesto, no significa necesariamente la mayor precisión posible”. Por lo tanto, se prioriza la inmediatez y la información se complementa o amplía posteriormente. “Otra directriz es la continuidad del servicio y la información: no guardar silencio durante demasiado tiempo. También utilizamos diferentes idiomas: el catalán como lengua de uso común, el idioma castellano, según si las zonas afectadas son o no destinos turísticos”. Su uso de las redes sociales es generalista, ya que el objetivo principal es informar al máximo: “Nuestro principal objetivo en las comunicaciones de emergencia es prestar el servicio público de informar a la población. La interacción es limitada, ya que somos pocos y no podemos asignar personal a tareas específicas ni entablar un diálogo. El objetivo final es transmitir mensajes generales”.

Finalmente, todos los entrevistados confirmaron que, aunque sus equipos han recibido formación específica en comunicaciones de emergencia, no necesariamente cuentan con protocolos. En las comunicaciones de emergencia a través de las redes sociales, el principal desafío es la pérdida de control sobre el mensaje (desinformación, rumores, etc.), mientras que las principales ventajas son la rápida difusión, las posibilidades de interacción, el alcance y la potencial viralidad. La plataforma X se considera la más útil, aunque se valoran positivamente otras como Facebook e Instagram.

4.3. Propuesta de protocolo

Como se mencionó en la sección de metodología, el protocolo preliminar (Tabla 1) se basa en investigaciones previas de los autores, una revisión bibliográfica y entrevistas con gestores de emergencias y periodistas.

En el protocolo no se han establecido fases de crisis por dos razones. La primera es que el protocolo está diseñado para implementarse una vez declarada la crisis y, por lo tanto, sigue un plan de crisis preestablecido. En consecuencia, definir las fases precrisis y poscrisis sería de poca utilidad. La segunda razón es que el protocolo que se presenta aquí pretende ser representativo y de aplicación universal. Especificarlo en exceso limitaría su utilidad. Por tanto, los autores consideran que este protocolo debe adaptarse a las características específicas de cada institución o administración a la que se aplique.

Tabla 1. Protocolo de redes sociales para comunicaciones de emergencia: versión preliminar

Recomendación	
1. Implicar a toda la administración	Lograr la participación de los principales perfiles institucionales en las comunicaciones en redes sociales.
	Coordinar las comunicaciones y acciones en redes sociales en los diferentes niveles de la administración.
	Adaptar los mensajes de las redes sociales al perfil de la institución (ámbito, territorio, actividad).
2. Liderar la conversación en línea.	Crear rápidamente etiquetas y nodos de redes sociales que garanticen el suministro de información coherente.
	Publicar contenido en redes sociales de forma sistemática y estructurada.
	Medir el alcance y el impacto de las conversaciones en las redes sociales.
3. Participar activamente en redes sociales.	Monitorear temas y tendencias relacionadas con la crisis en las redes sociales.
	Combatir los bulos y las noticias falsas en las redes sociales proporcionando recursos y canales para verificar la información.
	Responder a los mensajes y comentarios del público en las redes sociales.
4. Delimitar y monitorizar las fases de crisis.	1. Declarar la emergencia.
	2. Activar el plan de emergencia.
	3. Gestionar las comunicaciones.
	4. Desactivar el plan de emergencia.
	5. Declarar el fin del estado de emergencia.
5. Utilizar el texto y las imágenes de manera eficaz.	Utilizar un lenguaje sencillo y claro.
	Adaptar los mensajes a las particularidades de cada plataforma.
	Utilizar materiales gráficos y multimedia para reforzar visualmente y difundir el mensaje.
6. Ser socialmente responsable.	Evitar los excesos políticos (el objetivo es brindar un servicio, no sacar provecho político).
	Utilizar contenido ético y evite utilizar imágenes y vídeos que no sean informativos o potencialmente ofensivos.
	Mostrar respeto a las víctimas y protegerlas de una exposición innecesaria.

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Resultados del panel de expertos

Se solicitó la opinión del panel de expertos en gestión y comunicación de emergencias sobre el contenido del protocolo preliminar y se les pidió que sugirieran cambios y mejoras (Tabla 2).

A continuación, se describen las opiniones de los expertos en función de tres temas principales: utilidad y eficacia, elementos más y menos relevantes o útiles, e innovación y posibles mejoras.

Utilidad y eficacia

Todos los expertos coincidieron en la importancia de contar con un protocolo de redes sociales para las comunicaciones de emergencia. La principal ventaja es la sistematización de las estrategias de comunicación, que reduce el riesgo de improvisación cuando el tiempo apremia. Como se señaló, “contar con un protocolo es vital para poder actuar de forma planificada, segura y validada”. Algunos expertos sugirieron que debería ser obligatorio para las instituciones contar con un protocolo de redes sociales para situaciones de emergencia.

Algunos expertos destacaron la importancia de las redes sociales para garantizar la disponibilidad de información actualizada durante las crisis. Un protocolo podría facilitar esta tarea al coordinar las acciones de un mayor número de instituciones. Como se indicó, “un protocolo es fundamental, ya que garantiza que los

gestores de redes sociales y los actores institucionales tengan claras las líneas de acción cuando surjan problemas”.

Tabla 2. Evaluación del protocolo preliminar por el panel de expertos.

Tema	Experto									
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
¿Útil?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
¿Eficaz?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Puntos destacables	#2	#1	#2	#6	#1	≥2	≥2	≥2	≥2	#5.2
Puntos prescindibles	#4	#3.3	-	-	-	-	-	#4	-	-
¿Innovador?	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí
¿Mejorable ?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia.

Los entrevistados coincidieron en que el protocolo era eficaz en cuanto a su estructura, enfoque y concisión, ya que consideraron que era claro y coherente en sus elementos y que cubría aspectos esenciales de la comunicación de emergencias a través de las redes sociales. Un experto destacó que el protocolo “maximiza la posibilidad de cumplir los objetivos al gestionar comunicativamente una crisis o situación de emergencia”, mientras que otro argumentó que, dado el dinamismo y el contexto de las crisis, la eficacia dependía de una correcta implementación y flexibilidad: “La característica principal de cualquier crisis es que es un proceso dinámico que requiere la adaptación de cualquier protocolo diseñado”.

Elementos más y menos útiles.

Los expertos expresaron opiniones divergentes sobre los aspectos más útiles del protocolo. En general, destacaron la eficacia del diseño, es decir, la clasificación de los temas y las recomendaciones detalladas. Un experto, además, elogió “la claridad e inclusión de todos los elementos necesarios, su coherencia y practicidad”. Varios expertos consideraron que “liderar la conversación” en redes sociales es especialmente importante para abordar las crisis de forma proactiva. También consideraron especialmente útiles los elementos sobre responsabilidad social y coordinación entre diferentes instituciones. Respecto a los aspectos menos útiles del protocolo, los expertos coincidieron en que casi todos eran importantes o útiles: “Teniendo en cuenta que un protocolo es un plan mínimo, todos los puntos parecen necesarios”. Se destacó como potencialmente menos útil “delimitar las fases de crisis”, ya que se consideró obvio, poco desarrollado y no siempre necesario. Se consideró que la recomendación de responder a los mensajes requería matices, ya que esto debería depender de la situación. En cuanto a la responsabilidad social, un experto comentó: “Evitar la extralimitación política es todo un desafío. Si bien es importante, es complejo y difícil de poner en práctica”.

Innovación y posibles mejoras

Cuando se les preguntó sobre el carácter innovador del protocolo, la mayoría de los expertos indicó que, si bien era útil y eficaz, no aportaba nada realmente nuevo. No obstante, algunos expertos sí encontraron novedades en la forma en que el protocolo fomentaba prácticas ya consideradas eficaces en el uso de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia, así como en los conceptos de adaptación de mensajes a cada plataforma, neutralización de la desinformación y responsabilidad social. Además, se destacó el papel estratégico de las redes sociales en las comunicaciones de emergencia, ya que en la transmisión de mensajes

e información se les otorga a estas plataformas un papel que va más allá de la típica presencia y la lucha por los “me gusta”.

Los expertos aportaron varias ideas para mejorar el protocolo, principalmente la inclusión de más temas en las fases precrisis y poscrisis, así como ejemplos o gráficos para hacerlo más accesible a personas no familiarizadas con la gestión de crisis, como los mandos intermedios institucionales. Un experto recomendó darle más relevancia al concepto de responsabilidad social y hacer que sea más transversal: “La comunicación socialmente responsable y la protección de las víctimas deberían estar presentes de forma integral en todo el protocolo y, además, aportarían significativamente novedad y originalidad”. Otras recomendaciones fueron incorporar inteligencia artificial, repensar el papel de los voluntarios y las personas influyentes en las comunicaciones de emergencia y considerar la posibilidad de involucrar a las empresas de plataformas digitales en la gestión pública de emergencias.

5. PROTOCOLO DEFINITIVO PROPUESTO POR LOS AUTORES

El panel de expertos confirmó la utilidad general del protocolo de redes sociales para las comunicaciones de emergencia, a la vez que indicó posibles mejoras a la versión preliminar. Por lo tanto, con base en sus comentarios, se revisó el protocolo preliminar para incorporar estas mejoras (Tabla 3). Debido a los numerosos comentarios recibidos, los únicos cambios realizados (indicados en negrita) fueron los propuestos al menos en dos ocasiones.

Tabla 3. Protocolo de redes sociales para comunicaciones de emergencia: cambios sugeridos y recomendaciones finales

	Cambios sugeridos	Recomendaciones revisadas
1. Hacer participe a toda la administración	–	Lograr la participación de los principales perfiles institucionales en las comunicaciones en redes sociales.
	<i>Incluir personal de áreas distintas a las de comunicaciones y brindarles la capacitación necesaria.</i>	Coordinar las comunicaciones y acciones en redes sociales en los diferentes niveles de la administración.
	–	Adaptar los mensajes de las redes sociales al perfil de la institución (ámbito, territorio, actividad).
2. Liderar la conversación en línea.	<i>Incluir herramientas de inteligencia artificial y análisis para garantizar una mayor capacidad de respuesta.</i>	Crear rápidamente etiquetas y nodos de redes sociales que garanticen el suministro de información coherente.
	–	Publicar contenido en redes sociales de forma sistemática y estructurada.
	<i>Tener en cuenta a los usuarios influyentes de las redes sociales.</i>	Contar con voluntarios, líderes de opinión e influenciadores para ampliar el alcance del mensaje.
3. Participar activamente en redes sociales.	<i>Combinar dos recomendaciones iniciales sobre medición y seguimiento.</i>	Supervisar los temas y tendencias relacionados con la crisis en las redes sociales y medir el alcance y el impacto de las conversaciones resultantes.
	<i>Incluir la amenaza de la desinformación por la IA.</i>	Combatir los bulos generados por personas y por la inteligencia artificial en las redes sociales proporcionando recursos y canales para verificar la información.
	<i>Dirigir algunos mensajes de forma privada, según la situación.</i>	Responder a los mensajes y comentarios del público en las redes sociales de forma privada o pública según la situación.

4. Delimitar y monitorizar las fases de crisis.	<i>Incluir una fase de revisión posterior a la crisis centrada en las lecciones que se pueden aprender de la crisis.</i>	1. Declarar la emergencia. 2. Activar el plan de emergencia. 3. Gestionar las comunicaciones. 4. Desactivar el plan de emergencia. 5. Declarar el fin del estado de emergencia. 6. Después de la crisis: evaluar la gestión de las comunicaciones e identificar lecciones para el futuro.
	<i>Considerar también la sensibilidad del mensaje.</i>	Utilizar un lenguaje sencillo y claro que sea adecuado al contexto de la comunicación.
5. Utilizar el texto y las imágenes de manera eficaz.	–	Adaptar los mensajes a las particularidades de cada plataforma.
	<i>Utilizar la IA para la generación de contenidos, con la aplicación de criterios adecuados.</i>	Utilizar materiales gráficos y multimedia además de herramientas IA para reforzar visualmente y difundir el mensaje.
6. Ser socialmente responsable.	<i>Institucionalizar las redes sociales como modo de comunicación.</i>	Evitar los excesos políticos (el objetivo es brindar un servicio, no sacar provecho político).
	–	Utilizar contenido ético y evite utilizar imágenes y vídeos que no sean informativos o potencialmente ofensivos.
	–	Mostrar respeto a las víctimas y protegerlas de una exposición innecesaria.

Fuente: Elaboración propia.

En base a estas recomendaciones, se llevó a cabo una nueva ronda de revisiones para incorporar posibles mejoras al protocolo. Como resultado, los autores presentan un protocolo definitivo (Tabla 4) que constituye el resultado final de este estudio. El protocolo incluye el diseño de un cronograma de emergencias con tres niveles, ocho principios fundamentales para cada nivel, una sección que detalla las tareas que deben realizar los gestores de emergencias, una descripción de cada tarea, un desglose de roles y responsabilidades y, por último, estudios de casos en los que dichas tareas se han llevado a cabo con éxito. Estos casos se han definido basándose en nuestro análisis previo y en la revisión realizada con el panel de expertos. De esta manera, el protocolo pretende ser útil sin perder su carácter general, ya que aspira a servir como documento de referencia para cualquier tipo de institución.

Cabe señalar que este protocolo no contempla las fases clásicas de la comunicación de emergencias (precrisis, crisis y poscrisis). En su lugar, para organizar y estructurar sus propuestas, centradas principalmente en las fases de crisis y poscrisis, se ha diseñado un cronograma de emergencias que proporciona estructura y orden al protocolo. Esta línea de tiempo le confiere una estructura secuencial, lo que lo hace más práctico y fácil de seguir para los equipos de gestión de crisis.

Propuesta de un protocolo de comunicaciones en emergencias enfocado en las redes sociales a partir de un scoping review y la validación experta

Tabla 4. Protocolo definitivo para el uso de las redes sociales en la comunicación de emergencias

Protocolo para el uso de redes sociales en comunicaciones de emergencia										
Cronología de emergencia	1. Declaración y activación	1.1 Hacer participe a y coordinar con toda la administración			2. Acción y resolución	2.1. Participar activamente en las redes sociales y supervisar la conversación.			3. Desactivación y evaluación	
		Tarea	Roles	Casos		Tareas	Roles	Casos		
		Declarar la emergencia	Jefe de Institución	De los casos analizados, solo en el caso de los atentados de Barcelona y Cambrils de 2017 se publicó la activación del plan de emergencia por la Protección Civil.		Dar seguimiento a los temas y tendencias relacionados con la crisis en las redes sociales y medir el alcance y el impacto de las conversaciones generadas. Utilizar software especializado como NodeXL Pro, Twitonomy, Twitter API, Facebook API, Social Blade, Hootsuite o TweetDeck.	Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Durante la tormenta Filomena de 2021, Protección Civil de Madrid utilizó mensajes y publicaciones de los usuarios en X para detectar víctimas y comunicarse con ellas directamente en un esfuerzo por mantener la calma, informándoles de que las autoridades estaban trabajando para entregar ayuda.		
		Coordinar las tareas más esenciales con los principales responsables de comunicaciones de la institución para un plan de intercambio periódico de contenidos.	Jefe de Institución Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Contenidos	Durante la pandemia de Covid-19 en España, al principio había seis portavoces de diferentes instituciones: Guardia Civil, Policía Nacional, Ejército, Ministerio de Salud y Ministerio del Interior, lo que provocó una sensación de caos y descoordinación.		A través de esta escucha activa, detectar bulos, desinformación y noticias falsas generadas por humanos y por IA en las redes sociales.	Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Cuando se declaró el primer confinamiento por la pandemia de COVID, se extendió en redes sociales el rumor de que había escasez de alimentos y productos esenciales. Al detectar esta tendencia, Protección Civil de Cataluña realizó una publicación donde aclaraba que no existía tal escasez y que la disponibilidad de estos productos estaba garantizada.		
		Establecer mensajes para las principales instituciones y directivos, de modo que puedan amplificar estos mensajes.	Jefe de Institución Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Contenidos Jefe de la Unidad de Redes Sociales	En el caso de la crisis sanitaria del ébola en España, se creó un Comité Especial para su gestión y aunque este comité publicó mensajes e infografías con información relevante, estos mensajes no llegaron a la ciudadanía si no se difundieron por el Ministerio de Salud ni por la Consejería de Madrid, las instituciones que más seguidores e impacto en redes sociales tuvieron.		Utilizar un lenguaje sencillo y claro, adecuado al contexto comunicativo. Además, al compartir cierto tipo de información, se debe considerar factores como la sensibilidad de la población en un momento determinado.	Jefe de Comunicación Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Mensaje de la Guardia Civil en el accidente de Germanwings: Información para familiares del vuelo 4U9525 En Cataluña: 012 Fuera de Cataluña: 9024000012		
		Según el tipo de crisis (sanitaria, desastre, accidente tecnológico, etc.) seleccionar las diferentes instituciones que van a liderar los esfuerzos de comunicación de crisis.	Jefe de Institución Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Producción de Contenidos Jefe de la Unidad de Redes Sociales	En Cataluña, el departamento de comunicación de los Bomberos es quien lidera la comunicación en caso de incendios forestales, no el Gobierno. Por ejemplo, durante el incendio forestal de la Ribera de Ebre, el perfil que lidera la conversación en X es el de los Bomberos.		Utilizar materiales gráficos y multimedia, así como herramientas de IA, para reforzar visualmente y difundir el mensaje. Esto aumentará la probabilidad de que los usuarios compartan el contenido. Un contenido más atractivo y claro tiene mayor probabilidad de ser compartido.	Jefe de Comunicación Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Es importante preparar estos materiales antes de la crisis. Además, se sugiere usar emojis sencillos y neutrales que refuercen la comunicación sin trivializar la situación. Por ejemplo, FEMA (www.fema.gov) explica muy bien la comunicación del riesgo de terremotos con imágenes y gráficos animados.		
		Coordinar los principales mensajes emitidos por el resto de la administración, para que lleguen a la ciudadanía de forma clara e inequívoca.	Jefe de Institución Jefe de Comunicaciones Digitales	Un buen ejemplo de ello es el caso de los atentados de Barcelona y Cambrils de 2017, porque mientras Protección Civil publicaba mensajes operativos, las fuerzas policiales emitían mensajes pidiendo no difundir rumores ni informaciones falsas y el Ayuntamiento de Barcelona pedía evitar y combatir los discursos de odio surgidos tras el atentado.		Adaptar los mensajes a las particularidades de cada plataforma y tener en cuenta las especificidades en cuanto al uso de vídeo, imagen y texto.	Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Por ejemplo: la plataforma X es útil para proporcionar actualizaciones rápidas de crisis, mientras que Instagram puede ser más efectivo para mostrar apoyo y expresar empatía hacia las víctimas.		
		Adaptar los mensajes de redes sociales al resto de instituciones considerando sus características específicas: su alcance, cobertura y actividades.	Jefe de Comunicaciones Digitales	La creación de un conjunto de declaraciones y gráficos podría ser útil para que las instituciones adapten el mensaje y el contenido a sus necesidades.		2.2 Lucha contra la desinformación y los rumores				
		1.2 Unificar y liderar la conversación en línea				Tareas	Roles	Casos		
		Activar el plan de comunicación en redes sociales	Jefe de Institución Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Contenidos	Desarrollar la primera publicación y la plataforma de redes sociales en la que se publicará. Por ejemplo, muchas administraciones en España tienen la política de iniciar la comunicación de crisis en redes sociales el día X.		Responder a los mensajes de los usuarios en redes sociales. En la medida de lo posible, se deben abordar las consultas e inquietudes legítimas del público, así como desmentir las falsedades que se viralizan y atraen la atención del público.	Jefe de Comunicaciones Digitales Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Durante la pandemia de COVID-19, tras el accidente de Germanwings, el perfil de la policía española explica que lo importante son solo las fuentes oficiales de información. Hay numerosos ejemplos de esta lucha contra la desinformación.		
	3. Desactivación y evaluación	3.1 Desactivar el plan de emergencia			4. Seguimiento y evaluación	3.2 Declarar el fin de la emergencia			5. Seguimiento y evaluación	
		Tareas	Roles	Casos		Tareas	Roles	Casos		
		Informar la desactivación del plan de emergencia.	Jefe de Comunicación Digital	Una vez identificadas todas las víctimas de los atentados de Barcelona y Cambrils de 2017, Protección Civil de Cataluña anunció la desactivación del estado de alarma. https://x.com/emergenciescat/status/89968278818996704		Informar del restablecimiento de la normalidad (fin de la emergencia).	Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Durante la emergencia de la Covid-19, Protección Civil de Cataluña publicó información clara sobre el fin de la fase de prealerta de la crisis. https://x.com/emergenciescat/status/1636707416044650499		
		Agradecer a los equipos de voluntarios, a los medios de comunicación y al público por haberse informado a través de fuentes oficiales y por haber evitado la difusión de noticias falsas.		El presidente de la Comunidad de Madrid organizó un acto de agradecimiento con el personal y los voluntarios que ayudaron durante la emergencia de la DANA en 2023. Este evento fue un momento de unión y reconocimiento a los medios de comunicación. Sin embargo, posteriormente se compartió en redes sociales.		Luego de gestionar la emergencia, emitir un mensaje de apoyo, duelo o condolencias a las víctimas de la emergencia.		Un buen ejemplo es lo que hizo la alcaldesa de Madrid, Manuela Carmena, durante el derrumbe de una vivienda en 2015. En aquella ocasión, aunque la emergencia había terminado, continuó la información sobre la atención a los damnificados, que serían alojados temporalmente en hoteles y otras viviendas.		
		3.3 Evaluar los resultados de la crisis				Tareas	Roles	Casos		
		Evaluar cómo ha funcionado la comunicación y coordinación con otras instituciones en las diferentes fases de la emergencia y examinar si se ha evitado o no la propagación de desinformación.	Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	Durante los atentados de Barcelona de 2017, se conoció el caso de un menor fallecido. Su madre estaba en coma y su padre estaba en un avión. Para evitar angustiar a la familia, las autoridades decidieron no confirmar la muerte del niño hasta poder contactar primero con los familiares. https://x.com/mossos/status/898603569283072		En caso necesario, modificar o adaptar el plan de comunicación de crisis en redes sociales e incluir los aspectos a mejorar detectados en la fase anterior.		Por ejemplo, diferentes autoridades españolas, tras coordinar determinadas emergencias, han creado grupos de WhatsApp para mejorar la coordinación entre los departamentos de comunicación y las áreas operativas, como los bomberos y la policía.		
		2.3 Ser socialmente responsable				Tareas	Roles	Casos		
		Proporcionar un servicio ciudadano que atienda las necesidades de la emergencia y evitar la sobreexposición política. El enfoque debe centrarse en las causas y consecuencias de la emergencia, los afectados (heridos, fallecidos, desplazados, etc.), los daños materiales y las medidas preventivas, de contención o de otro tipo.	Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	En el caso de la crisis del Ébola, se transmitieron rumores de que solo servirían para promocionar al ministro, pero no para proporcionar información útil a los ciudadanos.		Utilice contenido ético y evite imágenes y vídeos que no sean informativos y que puedan ser ofensivos. Evite el sensacionalismo, los juicios de valor y el lenguaje ofensivo.	Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	En este punto, las autoridades pueden seguir las Directrices CEN-CENELEC para mensajes eficaces en redes sociales en la gestión de crisis y desastres en lo que respecta al uso de gráficos (4.2.4). https://shorturl.at/q60X2		
		Tenga cuidado con el contenido publicado. Respete a las víctimas y protéjalas de la exposición innecesaria. No propague información sobre las víctimas (heridas o fallecidas) hasta que esté confirmada. Resista y combatir, con especial énfasis, los rumores, especulaciones o falsedades que afecten a las víctimas.	Jefe de Comunicación Digital Jefe de la Unidad de Redes Sociales	En este punto, las autoridades pueden seguir las Directrices CEN-CENELEC para mensajes eficaces en redes sociales en la gestión de crisis y desastres en lo que respecta al uso de gráficos (4.2.4). https://shorturl.at/q60X2						

Fuente: Elaboración propia.

A diferencia de los protocolos, directrices y recomendaciones de otros autores (Brynielsson *et al.*, 2018; Calloway *et al.*, 2023; Renshaw *et al.*, 2023; Suau-Gomila *et al.*, 2022; Van Winkle y Corrigan, 2022; y Torpan *et al.*, 2023), el protocolo propuesto ofrece una definición clara de las funciones y responsabilidades de las instituciones que gestionan las emergencias, con una asignación detallada de tareas para los líderes institucionales, las unidades de comunicación, los equipos digitales y las unidades de redes sociales. Además, establece un cronograma integral de comunicación de crisis que abarca las fases de declaración, gestión activa y desactivación, y guía la mensajería coordinada entre instituciones. El protocolo incorpora el uso de la inteligencia artificial y las redes de voluntariado digital (por ejemplo, VOSTEurope y VOSTSpain) para detectar la desinformación y amplificar los mensajes, e integra recursos de vanguardia que van más allá de los protocolos tradicionales. Se hace hincapié en la comunicación ética, que incluye el respeto a las víctimas, la difusión prudente de datos y la lucha contra los rumores a través de fuentes oficiales y recursos complementarios. Por último, esta propuesta ha sido sometida a un riguroso proceso de validación con la participación de un panel de once expertos, lo que garantiza tanto su validez científica como su aplicabilidad práctica.

En resumen, el protocolo propuesto se basa en las mejores prácticas de la literatura actual e innova al integrar explícitamente la coordinación multinivel, las ayudas tecnológicas, las directrices de contenido ético y la rigurosa validación de expertos en un marco unificado y detallado. Aborda las principales deficiencias identificadas por Torpan *et al.* (2023), especialmente la necesidad de protocolos de redes sociales viables y coordinados institucionalmente en situaciones de emergencia, lo que lo convierte en una contribución significativa a la investigación y la práctica de la comunicación de crisis.

Para analizar las diferentes contribuciones de los protocolos, directrices y recomendaciones sobre comunicación de crisis, se presenta la siguiente comparación en la tabla 5.

Tabla 5. *Tabla comparativa de elementos de comunicación de crisis e innovación*

Elementos / Características	Brynielsson <i>et al.</i> (2018)	Calloway <i>et al.</i> (2023)	Renshaw <i>et al.</i> (2021)	Suau -Gomila <i>et al.</i> (2022)	Torpan <i>et al.</i> (2023)	Protocolo propuesto por los autores (2025)
Uso de redes sociales para alertas y seguimiento en tiempo real	Se enfatizó el filtrado en tiempo real y la precisión en la generación de alertas con el uso de herramientas automatizadas	Comunicación multicanal con énfasis en la retroalimentación de la comunidad	Importancia de un mensaje claro y oportuno para la retransmisión	Coordinación de múltiples cuentas institucionales de Twitter	Llamado a la existencia de protocolos estandarizados de emergencia en redes sociales	Integración de seguimiento en tiempo real con funciones claras para unidades de redes sociales y comunicaciones digitales
Coordinación entre instituciones	Cooperación entre expertos técnicos y personal de respuesta	Fuerte enfoque en la colaboración intersectorial	La importancia de aprovechar a personas influyentes de confianza	Coordinación explícita entre perfiles institucionales en redes sociales	Se identificó la falta de un protocolo unificado; se recomienda la coordinación entre múltiples agencias	Funciones detalladas para los jefes de comunicaciones, unidades digitales e instituciones para garantizar un mensaje coherente

Gestión de la desinformación / Combatir los rumores	Se resalta la credibilidad y la transparencia	Se reconoce la necesidad de bucles de retroalimentación para contrarrestar los rumores	Se recomienda mensajes claros y empáticos para desacreditar la desinformación.	Combate proactivo de la desinformación y control de rumores	Se enfatiza la importancia de informar y desacreditar las falsedades	Tareas específicas para la detección de rumores y la lucha contra la desinformación, incluidas herramientas basadas en IA y redes de voluntarios
Consideraciones lingüísticas y culturales	No es un enfoque principal	Se enfatiza la participación de la comunidad y los grupos vulnerables	Mensajes diseñados para resonar con las audiencias	Se recomienda la comunicación multilingüe y la sensibilidad cultural.	Se menciona en formación y orientación	Adaptado para audiencias internacionales y diversas, incluido el uso de comunicación multilingüe, lenguaje empático y enfoque de sensibilidad.
Uso de herramientas multimedia e IA	Se propone herramientas de análisis de datos automatizado	No se destaca específicamente	Uso sugerido de contenido creíble y atractivo	Uso sugerido de imágenes y gráficos	Llamamientos a la integración tecnológica	Preparación previa a la crisis de recursos multimedia, herramientas de IA para la adaptación de contenidos y mensajes gráficos para aumentar el impacto
Acciones y evaluación poscrisis	No se aborda explícitamente	Fuerte énfasis en el apoyo continuo, incluida la seguridad alimentaria	Se centra en la comunicación continua y la participación comunitaria	Se destaca emitir mensajes de apoyo y condolencias	Sugiere capacitación para la preparación, pero menos en la evaluación.	Incluye fases formales: declaración, acción, desactivación y evaluación, con validación por panel de expertos y mejora iterativa.
Integración práctica de la experiencia académica y de campo	Prueba de concepto impulsada académicamente	Se centra en las lecciones prácticas de un acontecimiento real	Mensajes basados en investigaciones adaptados a emergencias de salud pública	Mejoras prácticas basadas en estudios de caso	Pide integrar criterios científicos y experiencia práctica	Combina explícitamente la investigación científica con el aporte de profesionales expertos, validado a través de paneles de

						expertos tanto por su rigor académico como por su relevancia operativa.
--	--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

6. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Este artículo presenta un protocolo para una gestión institucional más eficiente de desastres, crisis y emergencias a través de las redes sociales, basado en la experiencia propia, una revisión exhaustiva de la literatura relevante de la última década y consultas con responsables de comunicación y periodistas. El protocolo se perfeccionó con las contribuciones de un panel de expertos compuesto por especialistas en comunicación de crisis.

En respuesta a la primera pregunta de investigación (¿son fundamentales las plataformas de redes sociales para las comunicaciones de emergencia de los organismos públicos?), se ha constatado que estas plataformas son fundamentales, lo que corrobora la literatura especializada (Sutton *et al.*, 2019; Brandt *et al.*, 2019; Liu *et al.*, 2019; Renshaw *et al.*, 2021). En particular, se consideró que X era especialmente útil en situaciones de emergencia. Los autores consideran que X es una plataforma eficaz en estas situaciones por tres razones: la respuesta rápida, la viralidad y la participación. Este hallazgo es esencial para contribuir a una gestión eficiente de la protección civil y para coordinar la comunicación entre la ciudadanía y los funcionarios de emergencia. Además, al permitir la inmediatez en la transmisión de información importante sobre crisis (Eriksson, 2018), X ayuda a los medios de comunicación tradicionales a monitorizar los acontecimientos a través de las cuentas gubernamentales de emergencia.

Respecto a la pregunta de investigación 2 (¿Existen protocolos específicos para redes sociales en situaciones de emergencia?), la mayoría de las entidades cuentan con protocolos de comunicación de emergencia, aunque no siempre son específicos para redes sociales. El análisis de alcance y las entrevistas con periodistas indican que los medios tradicionales no suelen contar con directrices ni formación específicas sobre el uso de las redes sociales para las comunicaciones de emergencia. Parece claro que es necesario un protocolo para comunicar situaciones de emergencia a través de las redes sociales, aunque se señalaron como inconvenientes la pérdida de control y la proliferación de desinformación, rumores y noticias falsas en dichas redes.

Por último, en relación con la tercera pregunta de investigación (¿Por qué es importante contar con un protocolo específico de comunicación de emergencia para redes sociales?), el panel de expertos concluyó que los protocolos específicos para redes sociales sistematizarían las estrategias de comunicación y evitarían la improvisación. Esto permitiría actuar con mayor rapidez, informar, alertar y prevenir a la población, lo que podría contribuir a reducir el número de daños, lesiones y víctimas. Por consiguiente, la ausencia de improvisación en situaciones de emergencia es crucial para favorecer la resolución de la crisis y evitar la desinformación y el alarmismo característicos de las redes sociales digitales (Eriksson y Olsson, 2016).

Los expertos elogiaron el protocolo descrito por su capacidad de síntesis. Valoraron especialmente la participación institucional, que mejora el alcance y la eficacia de la comunicación, así como el liderazgo institucional de la conversación en redes sociales durante una crisis, el seguimiento activo de las tendencias y la lucha contra la desinformación, la delimitación de las fases de crisis y la comunicación de las fases inicial y final, el aprovechamiento de la riqueza de contenido en redes sociales y la planificación e implementación de los principios de responsabilidad social.

Las situaciones de crisis, como señala Mayo-Cubero (2020), pueden generar falta de control de la información y desconfianza. Por ello, los autores consideran que el protocolo desarrollado en este artículo puede facilitar la coordinación esencial entre instituciones, medios de comunicación y servicios de emergencia, necesidad que también destacaron Bruns *et al.* (2012). Además, este protocolo podría ayudar a reducir las consecuencias negativas de las emergencias derivadas de errores de comunicación, que, como señalan Martínez-Solana *et al.* (2017), pueden mitigarse mediante medidas preestablecidas.

6.1. Limitaciones e investigaciones futuras

Una limitación del estudio es la falta de internacionalización de la muestra. Aunque algunos de los entrevistados y expertos representaban a diferentes países europeos, la mayoría residía en España. Por lo tanto, futuras investigaciones podrían tener en cuenta otros países y regiones del mundo. Dada la diversidad de culturas políticas y marcos jurídicos en todo el mundo, existe una clara necesidad de seguir investigando para estudiar la diversidad de regiones y países. Los resultados de este estudio podrían ponerse a prueba y perfeccionarse en contextos en los que las emergencias se gestionan de forma diferente. Otra línea de investigación futura sería analizar la utilidad y la eficacia de las nuevas plataformas de redes sociales en la comunicación de emergencias y crisis. Además, los estudios futuros podrían implementar una prueba piloto del protocolo propuesto. Esto ayudaría a evaluar su funcionalidad y relevancia en escenarios reales y mejoraría su utilidad.

7. REFERENCIAS

- Arksey, H. y O'Malley, L. (2005). Scoping studies: Towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Austin, L. y Jin, Y. (2016). Social media and crisis communication: Explicating the social-mediated crisis communication model. En A. Dudo & L. Kahlor (Eds.), *Strategic communication: New agendas* (pp. 163-186). Routledge. https://www.researchgate.net/publication/316488296_Social_media_and_crisis_communication_Explicating_the_social-mediated_crisis_communication_model
- Azer, J., Blasco-Arcas, L. y Harrigan, P. (2021). #COVID-19: Forms and drivers of social media users' engagement behavior toward a global crisis. *Journal of Business Research*, 135, 99-111. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.030>
- Benoit, W. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(97\)90023-0](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0)
- Besalú, R., Pont-Sorribes, C. y Martí, A. (2021). Perceived credibility of tweets by opinion leaders during the COVID-19 pandemic in Spain. *International Journal of Communication*, 15, 5158-5185. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/17743>
- Brandt, H., Turner-McGrievy, G., Friedman, D., Gentile, D., Schrock, C., Thomas, T. y West, D. (2019). Examining the role of Twitter in response and recovery during and after historic flooding in South Carolina. *Journal of Public Health Management and Practice*, 25(5), 6-12. <https://doi.org/10.1097/PHH.0000000000000841>
- Bruns, A., Burgess, J., Crawford, K. y Shaw, F. (2012). *#Qldfloods and @QPSMedia: Crisis communication on Twitter in the 2011 South East Queensland floods*. ARC Centre of Excellence for Creative Industries and Innovation. <http://cci.edu.au/floodsreport.pdf>

- Brynielsson, J., Granåsen, M., Lindquist, S., Narganes Quijano, M., Nilsson, S. y Trnka, J. (2018). Informing crisis alerts using social media: Best practices and proof of concept. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 28-40. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12195>
- Callejo Gallego, J. (2002). Observación, entrevista y grupo de discusión: El silencio de tres prácticas de investigación. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 409-422. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500004
- Calloway, E. E., Nugent, N. B., Stern, K. L., Mueller, A. y Yarocho, A. L. (2022). Lessons learned from the 2019 Nebraska floods: Implications for emergency management, mass care, and food security. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11345. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811345>
- Cheng, Y. (2018). How social media is changing crisis communication strategies: Evidence from the updated literature. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 58-68. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12130>
- Chew, C. y Eysenbach, G. (2010). Pandemics in the age of Twitter: Content analysis of tweets during the 2009 H1N1 outbreak. *PLoS ONE*, 5(11), e14118. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0014118>
- Codina, L. (2021). *Scoping reviews: Características, frameworks principales y uso en trabajos académicos*. Lluís Codina. <https://www.lluiscodina.com/scoping-reviews-guia/>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Doyle, E. E. H., Thompson, J., Hill, S., Williams, M., Paton, D., Harrison, S., Bostrom, A. y Becker, J. (2023). Where does scientific uncertainty come from, and from whom? Mapping perspectives of natural hazards science advice. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 96, 103948. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2023.103948>
- Eisenberg, D. A. y Park, J. y Seager, T. P. (2017). Sociotechnical network analysis for power grid resilience in South Korea. *Complexity*, 3597010, 1-14. <https://doi.org/10.1155/2017/3597010>
- Eriksson, M. (2018). Lessons for crisis communications on social media: A systematic review of what research tells the practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(5). <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1510405>
- Eriksson, M. y Olsson, E. (2016). Facebook and Twitter in crisis communication: A comparative study of crisis communication professionals and citizens. *Public Relations Review*, 42(4), 766-774. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2016.05.002>
- Gálvez-Rodríguez, M. del, Sáez-Martín, A., García-Tabuyo, M. y Caba-Pérez, C. (2018). Exploring dialogic strategies in social media for fostering citizens' interactions with Latin American local governments. *Public Relations Review*, 44(2), 265-276. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.03.003>

- Giansante, G. (2015). *La comunicación política online: Cómo utilizar la web para construir consenso y estimular la participación*. Editorial UOC.
- Graham, M. W., Avery, E. J. y Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386-394. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.001>
- Grant, M. J. y Booth, A. (2009). A typology of reviews: An analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information and Libraries Journal*, 26(2), 91-108. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>
- Harrison, S. y Johnson, P. (2019). Challenges in the adoption of crisis crowdsourcing and social media in Canadian emergency management. *Government Information Quarterly*, 36(3), 501-509. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.04.002>
- Herbst, S. (2011a). Critical perspectives on public opinion. En G. C. Edwards III, L. R. Jacobs y R. Y. Shapiro (Eds.), *The Oxford handbook of American public opinion and the media* (pp. 302-314). Oxford University Press.
- Herbst, S. (2011b). (Un)numbered voices? Reconsidering the meaning of public opinion in a digital age. En K. Goidel (Ed.), *Political polling in the digital age* (pp. 85-98). Routledge.
- Hughes, A. L. y Palen, L. (2009). Twitter adoption and use in mass convergence and emergency events. *International Journal of Emergency Management*, 6(1), 248-260. <https://doi.org/10.1504/IJEM.2009.031564>
- Ilbeigi, M., Morteza, A. y Ehsani, R. (2021). An infrastructure-less emergency communication system: A blockchain-based framework. *Journal of Computing in Civil Engineering*, 36(2), 04021007. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CP.1943-5487.0001011](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CP.1943-5487.0001011)
- Jin, Y. y Liu, B. F. (2010). The blog-mediated crisis communication model: Recommendations for responding to influential external blogs. *Journal of Public Relations Research*, 22(4), 429-455. <https://doi.org/10.1080/10627261003801420>
- Jones, N. M. y Silver, R. C. (2020). This is not a drill: Anxiety on Twitter following the 2018 Hawaii false missile alert. *American Psychologist*, 75(5), 683-693. <https://doi.org/10.1037/amp0000495>
- Kavanaugh, A. L., Fox, E. A., Sheetz, S. D., Yang, S., Li, L. T., Shoemaker, D. J., Natsev, A. y Xie, L. (2012). Social media use by government: From the routine to the critical. *Government Information Quarterly*, 29(4), 480-491. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.002>
- Knox, C. C. (2022). Local emergency management's use of social media during disasters: A case study of Hurricane Irma. *Disasters*, 47(2), 254-269. <https://doi.org/10.1111/disa.12544>
- Kurian, J. C. y John, B. M. (2017). User-generated content on the Facebook page of an emergency management agency: A thematic analysis. *Online Information Review*, 41(4), 558-579. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2015-0295>

- Lin, X., Spence, P. R., Sellnow, T. L. y Lachlan, K. A. (2016). Crisis communication, learning and responding: Best practices in social media. *Computers in Human Behavior*, 65, 601-605. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.080>
- Liu, B. F., Fraustino, J. D. y Jin, Y. (2016). Social media use during disasters: How information form and source influence intended behavioral responses. *Communication Research*, 43(5), 626-646. <https://doi.org/10.1177/0093650214565917>
- Liu, X., Kar, B., Zhang, C. y Cochran, D. (2019). Assessing relevance of tweets for risk communication. *International Journal of Digital Earth*, 12(7), 781-801. <https://doi.org/10.1080/17538947.2018.1480670>
- Ma, X., Xue, P., Li, M. y Matta, N. (2023). Detection and analysis of emergency topic in social media considering changing roles of stakeholders. *Online Information Review*, 47(2), 238-258. <https://doi.org/10.1108/OIR-02-2021-0098>
- Maal, M. y Wilson-North, M. (2019). Social media in crisis communication: The “dos” and “don’ts.” *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*, 10(5), 379-391. <https://doi.org/10.1108/IJDRBE-06-2014-0044>
- Martínez Solana, M. Y., Frazão Nogueira, A. G. y Valarezo González, K. P. (2017). Gestión de la comunicación de crisis en los atentados de 2017 en Reino Unido. Propuesta de un protocolo 2.0 para la comunicación de crisis. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1566-1591. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1235>
- Mayo-Cubero, M. (2020). News sections, journalists and information sources in the journalistic coverage of crises and emergencies in Spain. *El Profesional de la Información*, 29(2), e290211. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.11>
- Mitcham, D., Taylor, M. y Harris, C. (2021). Utilizing social media for information dispersal during local disasters: The communication hub framework for local emergency management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10784. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010784>
- Momin, K. A., Kays, H. M. I. y Sadri, A. M. (2023). Identifying crisis response communities in online social networks for compound disasters: The case of Hurricane Laura and COVID-19. *Transportation Research Record*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/03611981231168120>
- Moya Sánchez, M. y Herrera Damas, S. (2015). Cómo puede contribuir Twitter a una comunicación política más avanzada. *Arbor*, 191(774), a257. <https://doi.org/10.3989/arbor.2015.774n4012>
- Naidoo, K. y Wyk, J. (2019). Protocol for a scoping review of age-related health conditions among geriatric populations in sub-Saharan Africa. *Systematic Reviews*, 8, 133. <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1055-z>
- Panagiotopoulos, P., Barnett, J., Ziaee Bigdeli, A. y Sams, S. (2016). Social media in emergency management: Twitter as a tool for communicating risks to the public. *Technological Forecasting and Social Change*, 111, 86-96. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.06.010>

- Percastre-Mendizábal, S., Pont-Sorribes, C. y Codina, L. (2017). Propuesta de diseño muestral para el análisis de Twitter en comunicación política. *El Profesional de la Información*, 26(4), 579-588. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/59542>
- Piqueiras-Conlledo, P. y Perales-García, C. (2023). La relación entre las redes sociales y la confianza pública en una situación de emergencia: Análisis de la sociedad española. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 29(2), 337-346. <https://doi.org/10.5209/esmp.86464>
- Pont-Sorribes, C. y Suau-Gomila, G. (2019). La tiranía del “like” en política: Nuevos medios sociales para gobernar sin intermediación periodística. En N. Pellisser & J. Oleaque (Eds.), *Mutaciones discursivas en el siglo XXI: La política en los medios y las redes* (pp. 93-112). Tirant Lo Blanch.
- Pont-Sorribes, C., Suau-Gomila, G. y Percastre-Mendizábal, S. (2020). Twitter as a communication tool in the Germanwings and Ebola crises in Europe. Analysis and protocol for effective communication management. *International journal of emergency management*, 16(1), 22-40. <https://doi.org/10.1504/IJEM.2020.110106>
- Purohit, H., Buntain, C., Hughes, A. L., Peterson, S., Lorini, V. y Castillo, C. (2025). Engage and mobilize! Understanding evolving patterns of social media usage in emergency management. *arXiv preprint*. <https://arxiv.org/abs/2501.15608>
- Renshaw, S. L., Mai, S., Dubois, E., Sutton, J. y Butts, C. T. (2021). Cutting through the noise: Predictors of successful online message retransmission in the first 8 months of the COVID-19 pandemic. *Health Security*, 19(1), 31-43. <https://doi.org/10.1089/hs.2020.0200>
- Reynolds, B. y Seeger, W. M. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Ruiz-Olabuénaga, J. L. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. <https://books.google.es/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rusho, M. A., Ahmed, M. A. y Sadri, A. M. (2021). Social media response and crisis communications in active shootings during COVID-19 pandemic. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100420. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100420>
- Ryan, B. (2017). The significance of communication in emergency management: What’s changed since 2010? *Australian Journal of Emergency Management*, 32(1), 24-31. <https://knowledge.aidr.org.au/resources/ajem-jan2017-the-significance-of-communication-in-emergency-management-whats-changed-since-2010/>
- Simon, T., Aharonson-Daniel, L., El-Hadid, M. y Adini, B. (2015). Cross-border emergency coordination and communications using social media: Developing a joint Israeli-Jordanian standard operating procedure for leveraging social media in emergencies. *International Journal of Emergency Management*, 11(2), 169-190. <https://doi.org/10.1504/IJEM.2015.071049>
- Stephens, K. K., Barrett, A. K. y Mahometa, M. J. (2013). Organizational communication in emergencies: Using multiple channels and sources to combat noise and capture attention. *Human Communication Research*, 39(2), 230-251. <https://doi.org/10.1111/hcre.12002>

- Stewart, M. C. y Wilson, B. G. (2016). The dynamic role of social media during Hurricane #Sandy: An introduction of the STREMI model to weather the storm of the crisis lifecycle. *Computers in Human Behavior*, 56, 92-99. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.07.009>
- Suau-Gomila, G., Mora-Rodríguez, M. y Pont-Sorribes, C. (2022). Twitter como herramienta de comunicación de emergencias: Análisis de los perfiles institucionales y propuestas de mejora a partir de los atentados de Barcelona y Cambrils de 2017. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 28(2), 433-446. <https://doi.org/10.5209/esmp.77692>
- Suau-Gomila, G., Percastre-Mendizábal, S., Palà, G. y Pont-Sorribes, C. (2017). Análisis de la comunicación de emergencias en Twitter: El caso del ébola en España. En J. Sierra & S. Liberal (Eds.), *Uso y aplicación de las redes sociales en el mundo audiovisual y publicitario* (pp. 119-130). McGraw-Hill Education.
- Sun, R., An, L., Li, G. y Yu, C. (2022). Predicting social media rumours in the context of public health emergencies. *Journal of Information Science*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/01655515221137879>
- Sutton, J., Renshaw, S., Vos, S., Olson, M., Prestley, R., Gibson, B. y Butts, C. (2019). Getting the word out, rain or shine: The impact of message features and hazard context on message passing online. *Weather climate and society*, 11(4), 763-776. <https://doi.org/10.1175/WCAS-D-19-0021.1>
- Torpan, S., Hansson, S., Orru, K., Rhinard, M., Savadori, L., Jukarainen, P., Nævestad, T. O., Meyer, S. F., Schieffeler, A. y Lovasz, G. (2023). European Emergency Managers on Social Media: Institutional Arrangements and Guidelines. *International Journal of Emergency Services*. <https://doi.org/10.1108/IJES-08-2022-0041>
- Utz, S., Schultz, F. y Glocka, S. (2013). Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Public Relations Review*, 39. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.09.010>
- van Winkle, C. y Corrigan, S. (2022). Communicating on social media during a# FestivalEmergency. *International Journal of Event and Festival Management*, 13(2), 144-163. <https://doi.org/10.1108/IJEFM-06-2021-0054>
- Wan, S. y Paris, C. (2014). Improving government services with social media feedback. In *Proceedings of the 19th international conference on intelligent user interfaces* (pp. 27-36). New York, United States of America. <https://doi.org/10.1145/2557500.2557513>
- Wang, B., Zhu, Y., Li, D. y Wu, C. (2022). Evidence-based accident prevention and its application to hazardous chemical storage accident prevention. *Process Safety and Environmental Protection*, 160, 274-285. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101692>
- Watson, H., Finn, R. L. y Wadwha, K. (2017). Organizational and societal impacts of big data in crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 25(1), 15-22. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12141>

Zhang, H., Zhang, X., Comfort, L. y Chen, M. (2016). The emergence of an adaptive response network: The April 20, 2013, Lushan, China Earthquake. *Safety Science*, 90, 14-23.
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2015.11.012>

CONTRIBUCIONES DE AUTORES, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los autores:

Conceptualización: Pont- Sorribes, Carles. **Análisis formal:** Suau-Gomila, Guillem y Lozano-Recalde, Cristian. **Curación de datos:** Suau-Gomila, Guillem y Lozano-Recalde, Cristian. **Redacción-Preparación del borrador original:** Pont-Sorribes, Carles, Suau-Gomila, Guillem y Lozano-Recalde, Cristian. **Redacción, revisión y edición:** Pont-Sorribes, Carles. **Visualización:** Pont- Sorribes, Carles y Suau-Gomila, Guillem. **Supervisión:** Pont- Sorribes, Carles. **Dirección del proyecto:** Pont-Sorribes, Carles. **Todos los autores han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Pont-Sorribes, Carles, Suau-Gomila, Guillem y Lozano-Recalde, Cristian.

Financiación: *Esta investigación está financiada por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España para el proyecto “Comunicación en crisis y emergencias en redes sociales. Estudio sobre su uso en España y diseño de protocolos de información para instituciones y medios de comunicación (COMCRISIS), con código de referencia PID2019-109064GB-I00, 2020-2024.*

Este artículo también cuenta con el apoyo de la Cátedra Ideograma-UPF de Comunicación Política y Democracia (2024-2027) y del Departamento de Filología y Comunicación de la Universidad de Lleida.

Conflicto de intereses: Todos los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses que revelar.

AUTORES:

Carles Pont-Sorribes

Universidad Pompeu Fabra.

Doctor en Comunicación Social, investigador y catedrático de la Universitat Pompeu Fabra. Es director académico del Máster en Comunicación Política e Institucional de la UPF Barcelona School of Management y director de la Cátedra Ideograma UPF de Comunicación Política y Democracia. Sus líneas de investigación incluyen la comunicación política, la opinión pública, la comunicación de riesgos y crisis, y el periodismo. Ha realizado numerosas contribuciones científicas, muchas de las cuales han sido publicadas en prestigiosas revistas académicas. Es autor de siete libros y de más de diez capítulos de libros publicados por editoriales especializadas en comunicación. Ha participado en proyectos de investigación competitivos (I+D+i), ha impartido conferencias en universidades nacionales e internacionales y ha realizado estancias de investigación en centros internacionales de reconocido prestigio.

carles-pont@upf.edu

Índice H: 21

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-1135-4245>

Google Académico: <https://scholar.google.com/citations?user=j9RKNIYAAAAJ>

Guillem Suau-Gomila

Universidad de Lleida.

Doctor en Comunicación de la Universidad Pompeu Fabra, es profesor e investigador del Departamento de Filología Catalana y de la Comunicación de la Universidad de Lleida (UDL). Ha publicado extensamente sobre comunicación política e institucional en situaciones de crisis y emergencias en revistas académicas de prestigio, ha contribuido a numerosos capítulos de libros sobre el tema y ha presentado más de veinte ponencias en congresos nacionales e internacionales. Fue el investigador principal del proyecto “Odio en las redes sociales: el ágora de la misoginia”, financiado por el Instituto Catalán Internacional para la Paz (ICIP). Sus líneas de investigación se centran en la comunicación en situaciones de crisis y emergencias, la comunicación política y el discurso del odio en las redes sociales.

guillem.suau@udl.cat

Índice H: 10

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-8364-675X>

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=4fyHBj8AAAAJ>

Cristian Lozano-Recalde

Universidad Pompeu Fabra.

Estudiante de doctorado en el Departamento de Comunicación de la Universidad Pompeu Fabra. Es consultor de comunicación digital para empresas y proyectos en Ecuador, así como coordinador de la Cátedra Ideograma-UPF de Comunicación Política. Imparte el módulo de crisis políticas en el Máster en Comunicación Política e Institucional de la UPF Barcelona School of Management. Coordinó el proyecto de investigación Comunicación de Crisis y Emergencias en Redes Sociales, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España. Sus principales líneas de investigación incluyen la comunicación de crisis y riesgos, el uso de las redes sociales en la comunicación política y, el discurso político.

cristhian.lozano01@estudiant.upf.edu

Índice H: 4

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-8459-8377>

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=g5QmkMsAAAAJ>

Artículos relacionados:

- Peña y Lillo, M. y Rosenberg Benadretti, A. (2024). Twitteando la preparación de la pandemia: comunicación de crisis y riesgo de las autoridades chilenas. *Vivat Academia*, 157, 1-17. <https://doi.org/10.15178/va.2024.157.e1534>
- Quián, A. (2023). (Des)infodemia: lecciones de la crisis de la COVID-19. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 28, 1-23. <https://doi.org/10.35742/rcci.2023.28.e274>
- Rodríguez Teijeiro, A. (2024). Los factores determinantes del grado de afectación social de la comunicación mediática en situaciones de crisis o catástrofes. *Revista europea de innovación pública y social*, 9, 1-15. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-1087>
- Vila, N. D. N. y Rodríguez, N. V. (2025). El sector de finanzas y precios bajo la lupa de la gestión de crisis. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 10, e762-e762. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/762>
- de Villartay, S., de Vittoris, R. y Berger-Remy, F. (2024). Desdramatizar y restaurar la confianza: Un análisis semántico del discurso del ejecutivo durante una comunicación de crisis. *Revue française de gestion*, 319(6), 43-64. <https://shs.cairn.info/revue-revue-francaise-de-gestion-2024-6-page-43>