

# **Estrategias de comunicación institucional con IA en crisis: incendios en Viña del Mar (2024)**

AI-Based Institutional Communication Strategies in Crisis: Viña del Mar  
Wildfires (2024)

Yurima Valdivieso Gutiérrez <https://orcid.org/0009-0005-8109-5455>

Universidad Bernardo O'Higgins, Santiago, Chile.

[yurimavg@gmail.com](mailto:yurimavg@gmail.com)

## **RESUMEN**

El artículo analiza las estrategias de comunicación institucional implementadas por organizaciones chilenas durante los mega incendios de 2024 en Viña del Mar, evaluando el papel de la automatización y la inteligencia artificial en la difusión informativa. Se realizó un estudio de caso basado en el examen de comunicados institucionales, publicaciones en redes sociales, cobertura mediática y entrevistas a gestores de comunicación. Se identificaron estrategias centralizadas, uso parcial de automatización y vacíos en la verificación informativa. La automatización favoreció la rapidez comunicativa, pero generó riesgos de sesgo y omisión de información crítica. La integración de IA en contextos de crisis requiere marcos éticos y operativos que fortalezcan la transparencia y la confianza pública.

**Palabras clave:** comunicación institucional, gestión de crisis, inteligencia artificial, incendios forestales, Chile.

## ***ABSTRACT***

This article analyzes the institutional communication strategies implemented by Chilean organizations during the 2024 mega wildfires in Viña del Mar, assessing the role of automation and artificial intelligence in information dissemination. A case study was conducted based on the examination of institutional statements, social media posts, media coverage, and interviews with communication practitioners. Centralized dissemination strategies, partial use of automation, and gaps in information verification were identified. Automation enabled faster communication but introduced risks of bias and omission of

critical information. The integration of AI in crisis contexts requires ethical and operational frameworks that strengthen transparency and public trust.

**Keywords:** institutional communication, crisis management, artificial intelligence, wildfires, Chile.

Recibido: 20/01/2026

Aceptado: 18/02/2026

## INTRODUCCIÓN

Entre el 2 y el 4 de febrero de 2024, la comuna de Viña del Mar, en la región de Valparaíso (Chile), fue uno de los epicentros de incendios forestales de gran magnitud que generaron graves impactos sociales, urbanos y ambientales, en línea con patrones observados en eventos previos en la zona (Sandoval & Retamal, 2021). Estos incendios, de rápida propagación e intensidad, evidenciaron la vulnerabilidad de diversas zonas urbanas y periurbanas, así como la necesidad de contar con sistemas de alerta temprana y estrategias de comunicación eficaces.

Situar los mega incendios de Viña del Mar en un marco histórico comparativo permite identificar patrones y diferencias en la comunicación institucional. Por ejemplo, durante los incendios de Valparaíso en 2014, la coordinación entre instituciones y canales digitales fue inicial y fragmentada, lo que dificultó la entrega oportuna de información crítica. En cambio, en recientes incendios en Brasil y Argentina, si bien se observó un mayor uso de sistemas automatizados y redes sociales para la difusión de alertas, también surgieron desafíos similares relacionados con la desinformación y la priorización de ciertos contenidos sobre otros. Esta comparación evidencia la evolución de las estrategias comunicativas y refuerza la relevancia de analizar cómo la automatización y la IA influyen en distintos contextos de crisis.

Cabe destacar que muchas de las instituciones que participan en la gestión de emergencias, como los cuerpos de bomberos, operan de manera voluntaria, lo que condiciona la disponibilidad de personal y la coordinación informativa durante crisis complejas. Este factor refuerza la importancia de contar con sistemas comunicacionales eficientes y oportunos que permitan sostener la gestión institucional en escenarios de alta presión.

En este escenario, la gestión adecuada de la información se convierte en un elemento crítico para proteger vidas, minimizar daños y mantener la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas (Coombs, 2015). La comunicación institucional en situaciones de crisis ha experimentado transformaciones significativas con la introducción de tecnologías de automatización y sistemas inteligentes de procesamiento de información. La automatización mediada por inteligencia artificial (IA) permite a las organizaciones emitir mensajes de manera más rápida y con mayor alcance, optimizando la capacidad de respuesta ante emergencias (Crawford, 2021). Sin embargo, este proceso introduce riesgos asociados a la desinformación, la amplificación de sesgos algorítmicos y las disputas epistémicas, que pueden afectar la legitimidad de la información y la percepción pública (Noble, 2018). Los algoritmos pueden priorizar ciertos contenidos, invisibilizando información crítica para grupos vulnerables y limitando la pluralidad de voces, generando así exclusión epistémica en escenarios de crisis (Bucher, 2018; Couldry & Mejías, 2019).

Estos cambios tecnológicos plantean desafíos éticos y organizacionales que tensionan la autoridad de los comunicadores humanos frente a las decisiones de los sistemas automatizados sobre qué información publicar, cuándo y para qué público (Diakopoulos, 2019; Salaverría, 2024). Esto requiere el desarrollo de protocolos que garanticen transparencia, precisión y control sobre sesgos, asegurando la credibilidad de los mensajes y fortaleciendo la confianza ciudadana (Ananny & Crawford, 2018). Desde la perspectiva de la justicia epistémica, resulta fundamental analizar quién tiene legitimidad para producir y validar conocimiento en entornos mediados por IA, así como cómo se pueden visibilizar voces minoritarias o subalternizadas (Fricker, 2007; Medina, 2013).

El caso chileno resulta particularmente relevante debido a la recurrencia de emergencias naturales y la necesidad de contar con una comunicación institucional adaptativa. Los mega incendios de 2024 ofrecen un escenario idóneo para examinar cómo la automatización y la IA influyen en la gestión estratégica de la comunicación, la construcción de legitimidad informativa y la percepción pública. La integración de estas tecnologías en la difusión de mensajes requiere equilibrar rapidez, accesibilidad y veracidad, considerando la diversidad de audiencias, sus niveles de alfabetización digital y los riesgos de amplificación de narrativas falsas (Miceli & Posada, 2022).

Asimismo, las desigualdades estructurales en Iberoamérica, la concentración de plataformas digitales y la limitada inclusión tecnológica pueden amplificar los efectos negativos de la automatización, generando desinformación y exclusión de voces locales

o minoritarias (Tubaro et al., 2025). Esto evidencia la necesidad de enfoques situados que comprendan la interacción entre tecnología, poder y comunicación, proponiendo estrategias de gestión ética de la información que protejan la integridad de la comunicación institucional y el derecho de la ciudadanía a estar informada durante emergencias.

En este contexto, el objetivo del artículo es analizar las estrategias de comunicación implementadas por organizaciones chilenas durante los mega incendios de 2024 en Viña del Mar, con especial atención al papel de la automatización y la IA en la difusión de mensajes, así como a su impacto en la legitimidad de la información y la percepción pública.

## **Revisión de la Literatura**

### **Comunicación institucional en contextos de crisis**

La comunicación institucional en contextos de crisis constituye un componente central en la gestión de emergencias, al desempeñar un rol estratégico en la protección de la población, la reducción de riesgos y el mantenimiento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas (Coombs, 2015; Miceli & Posada, 2022). Su efectividad depende de la capacidad organizacional para planificar y difundir información crítica de forma oportuna y comprensible mediante canales accesibles y coordinados. La implementación de sistemas de alerta temprana y protocolos estandarizados resulta clave para orientar la conducta ciudadana en escenarios de incertidumbre.

La rapidez y precisión de los mensajes influyen directamente en la percepción pública, reduciendo ansiedad, previniendo conductas de riesgo y fortaleciendo la resiliencia social (Coombs, 2015). La consistencia y transparencia comunicativa sostienen la legitimidad institucional, mientras que retrasos o contradicciones facilitan la propagación de rumores y desinformación (Miceli & Posada, 2022). Asimismo, la comunicación en emergencias exige enfoques adaptativos que consideren diversidad de audiencias, alfabetización mediática y coordinación con plataformas digitales, incorporando evaluación continua de la efectividad comunicativa (Sandoval & Retamal, 2021).

### **Transición hacia la tecnología**

La incorporación de tecnologías automatizadas y sistemas de IA introduce transformaciones significativas en estas prácticas tradicionales (Crawford, 2021;

Diakopoulos, 2019). La automatización posibilita emisión en tiempo real, ampliación de cobertura y personalización de contenidos, constituyendo una ventaja estratégica en escenarios complejos.

No obstante, la dependencia algorítmica plantea desafíos vinculados a supervisión humana, verificación informativa y sesgos en la priorización de contenidos (Noble, 2018). Las métricas de interacción pueden configurar jerarquías informativas que inciden en la visibilidad de actores y narrativas, afectando la percepción pública. La transición tecnológica exige, por tanto, repensar procesos comunicativos mediante protocolos éticos, supervisión y transparencia que integren eficiencia tecnológica con legitimidad institucional (Diakopoulos, 2019).

### **Automatización y uso de inteligencia artificial en comunicación**

La IA ha transformado la producción y difusión informativa al optimizar eficiencia, alcance y segmentación de audiencias (Crawford, 2021; Noble, 2018). En crisis, facilita la difusión rápida de alertas y actualizaciones, contribuyendo a la reducción de riesgos. Sin embargo, la automatización también amplifica voces dominantes y puede invisibilizar perspectivas minoritarias, generando jerarquías de legitimidad informativa (Bucher, 2018).

Surge además una tensión entre criterios editoriales humanos y decisiones algorítmicas basadas en reglas o viralidad (Diakopoulos, 2019; Salaverría, 2024), planteando interrogantes sobre responsabilidad, control y confianza pública.

### **Desinformación, sesgos y disputas epistémicas**

La automatización y la IA amplían las posibilidades de difusión de información, pero también intensifican los riesgos de desinformación. Los sistemas automatizados pueden propagar contenidos falsos o parciales de manera rápida y masiva, afectando la construcción del conocimiento público y la percepción ciudadana (Couldry & Mejías, 2019; Ananny & Crawford, 2018). La viralidad mediada por algoritmos prioriza mensajes atractivos o emocionales, amplificando narrativas erróneas o sesgadas incluso sin intervención humana malintencionada.

Los sesgos algorítmicos reproducen patrones históricos de desigualdad y codifican decisiones sobre qué información visibilizar o silenciar, afectando la pluralidad de voces y el acceso equitativo a contenidos (Bucher, 2018; Noble, 2018). Esto tiene implicaciones

graves en contextos de desigualdad estructural y baja inclusión tecnológica, como en Iberoamérica (Tubaro et al., 2025).

La noción de justicia epistémica es clave, pues cuestiona quién tiene legitimidad para producir, validar y difundir conocimiento (Fricker, 2007; Medina, 2013; Mollema, 2024). La exclusión sistemática de voces locales, minoritarias o subalternizadas genera inequidades epistémicas y limita la capacidad de las audiencias para construir un juicio crítico informado.

Se requiere un enfoque situado que considere las intersecciones entre tecnología, poder y desigualdad social, así como protocolos éticos, transparencia y supervisión humana para contrarrestar sesgos y fomentar responsabilidad en la producción y circulación de información.

### **Automatización, IA y percepción pública**

La literatura reciente subraya que la automatización y la IA afectan directamente la percepción pública y la legitimidad de la información. La rapidez y alcance de los mensajes generados por sistemas automatizados puede fortalecer la confianza ciudadana si son precisos y oportunos. Sin embargo, cuando los sistemas priorizan la viralidad sobre la veracidad, los riesgos de desinformación se intensifican, afectando la credibilidad institucional (Cinelli et al., 2021; Miceli & Posada, 2022).

Los algoritmos tienden a amplificar contenidos con mayor interacción, independientemente de su exactitud, reforzando narrativas falsas o parciales y erosionando la confianza en la gestión de emergencias (Cinelli et al., 2021). Además, las audiencias no siempre distinguen entre mensajes automatizados y humanos, lo que afecta la percepción de autoridad y legitimidad (Miceli & Posada, 2022).

Por ello, se evidencia la necesidad de supervisión humana, transparencia en los procesos de automatización y alfabetización digital, para proteger la confianza pública y garantizar comunicación veraz y equitativa en situaciones de crisis.

### **Investigaciones situadas en Iberoamérica**

El impacto de la automatización debe analizarse desde contextos específicos. En Iberoamérica, desigualdades estructurales, concentración digital y brechas de alfabetización configuran dinámicas particulares de circulación informativa (Barredo et

al., 2021; Tubaro et al., 2025). Los algoritmos interactúan con relaciones de poder locales, reproduciendo exclusiones y jerarquías de legitimidad.

Los estudios situados aportan marcos críticos para comprender implicaciones éticas y sociales de la IA en comunicación institucional, mostrando que la automatización puede simultáneamente optimizar difusión y generar vacíos informativos que afectan la confianza pública (Miceli & Posada, 2022). Estos enfoques subrayan la necesidad de políticas y estrategias comunicativas que integren diversidad de audiencias, equidad informativa y justicia epistémica.

## METODOLOGÍA

El estudio se enmarcó en un enfoque cualitativo, orientado a comprender las estrategias de comunicación institucional mediadas por IA durante los mega incendios ocurridos en Viña del Mar, Chile, entre el 2 y el 4 de febrero de 2024. Se adoptó un diseño exploratorio y descriptivo mediante un estudio de caso, lo que permitió analizar de forma contextualizada la interacción entre tecnología, comunicación y percepción pública en un escenario de crisis ambiental.

Se centró en organizaciones públicas y privadas involucradas en la gestión de los incendios, incluyendo municipalidades, bomberos, ONGs y medios locales. La selección de casos consideró comunicados oficiales, publicaciones en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram), cobertura mediática y entrevistas semiestructuradas a gestores de comunicación con experiencia directa en la crisis, permitiendo explorar la integración de IA, la toma de decisiones y la percepción de la audiencia sobre legitimidad y credibilidad.

### **Técnicas de recolección de información**

Para abordar de manera integral las estrategias de comunicación institucional durante los mega incendios, se emplearon diversas técnicas de recolección de información complementarias, que permitieron analizar tanto los mensajes emitidos por las organizaciones como la percepción de los gestores de comunicación y la cobertura mediática. Estas técnicas incluyeron:

- **Análisis documental:** Se recopilaron comunicados oficiales y publicaciones digitales emitidas entre el 2 y el 10 de febrero de 2024, incluyendo alertas, recomendaciones y actualizaciones sobre los incendios.

- **Observación de medios digitales:** Se revisaron redes sociales y artículos periodísticos, evaluando alcance, frecuencia, viralidad y consistencia de los mensajes.
- **Entrevistas semiestructuradas:** Se realizaron entrevistas a gestores de comunicación, explorando automatización, supervisión de contenidos y gestión de riesgos de desinformación. Las entrevistas fueron transcritas y codificadas para análisis temático.

### **Análisis de datos**

Se aplicó análisis de contenido cualitativo, combinando codificación inductiva y deductiva, con énfasis en:

- Estrategias de difusión y gestión de información crítica.
- Uso de automatización y sistemas de IA.
- Percepción de legitimidad y confianza ciudadana.
- Sesgos algorítmicos y vacíos informativos.

El software NVivo se utilizó para organizar, codificar y analizar los datos, estableciendo relaciones entre categorías y evidenciando patrones significativos en la comunicación institucional durante la crisis.

### **Consideraciones éticas**

Se garantizaron confidencialidad, anonimato y consentimiento informado en las entrevistas, así como transparencia y rigor en la selección y análisis de documentos y publicaciones. Aunque el estudio se centró en un caso específico y un período limitado, la combinación de fuentes documentales, mediáticas y testimoniales permitió obtener una comprensión profunda de la comunicación institucional mediada por IA en contextos de crisis, aportando evidencia valiosa para mejorar estrategias comunicativas y la toma de decisiones en emergencias.

## **RESULTADOS**

### **Estrategias de difusión y gestión de información crítica**

Durante los mega incendios de Viña del Mar, las instituciones públicas priorizaron alertas de evacuación y recomendaciones de seguridad, difundidas principalmente a través de

plataformas digitales automatizadas (Tabla 1). La automatización permitió mantener un flujo constante de información en tiempo real, aunque algunos mensajes carecieron de contextualización, lo que pudo generar confusión en sectores menos familiarizados con terminología técnica. Los mensajes de apoyo emocional fueron limitados, evidenciando un enfoque centrado en la seguridad ciudadana.

**Tabla 1.** Tipos de mensajes institucionales difundidos durante los incendios (2–4 febrero 2024)

Tipo de mensaje	Cantidad de publicaciones	Porcentaje del total
Alertas de evacuación	35	40%
Recomendaciones de seguridad	28	32%
Información sobre incendios	15	17%
Mensajes de apoyo y solidaridad	10	11%

Los análisis documentales indicaron que la mayoría de los mensajes contenían instrucciones de evacuación, zonas de riesgo y números de contacto de emergencia. La automatización permitió mantener un flujo constante de información en tiempo real, reduciendo la dependencia de equipos humanos para la publicación de mensajes urgentes. Sin embargo, algunos mensajes generados automáticamente carecieron de contextualización, lo que pudo provocar confusión en sectores menos familiarizados con la terminología técnica. La predominancia de alertas y recomendaciones evidenció un enfoque centrado en la seguridad ciudadana, mientras que los mensajes de apoyo emocional fueron limitados, afectando potencialmente la percepción de cercanía y confianza de la ciudadanía.

### Uso de automatización y sistemas de IA

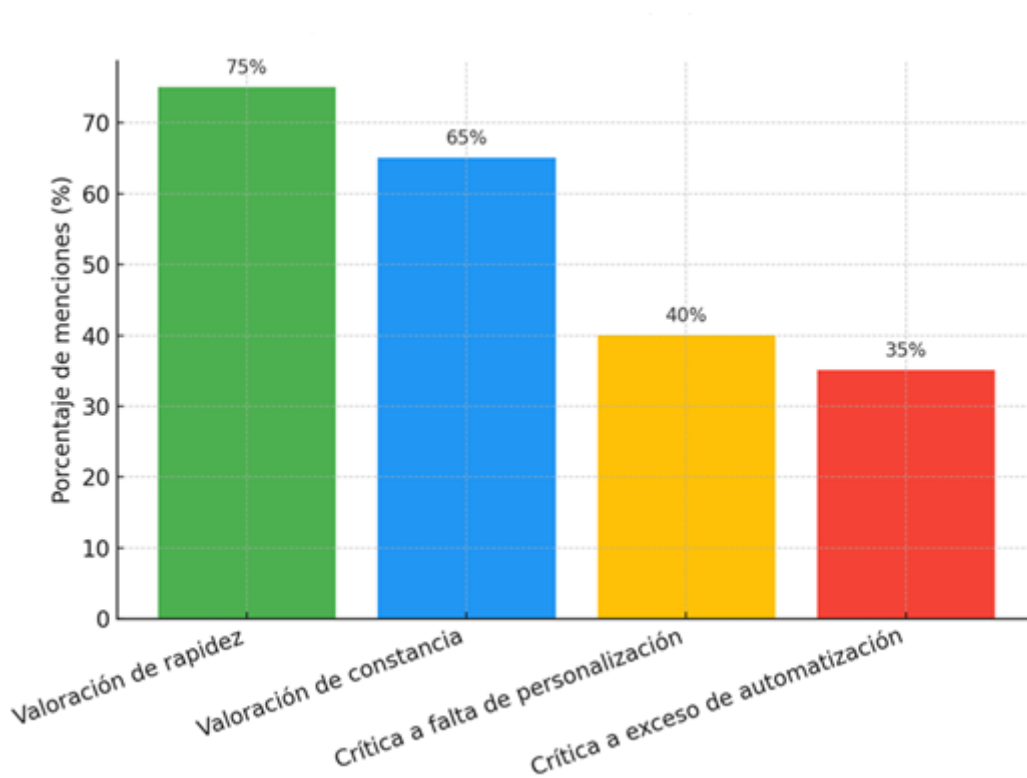
Se emplearon herramientas de IA para programar publicaciones, redactar comunicados rápidos y monitorizar redes sociales (Tabla 2). La automatización mejoró la rapidez y alcance de los mensajes, pero tendió a repetir frases estandarizadas y priorizar información de fuentes oficiales, generando sesgos en la cobertura de temas emergentes, como daños en zonas periféricas o impactos ambientales.

**Tabla 2.** Herramientas de IA utilizadas y funciones principales

Herramienta de IA	Función principal	Frecuencia de uso	Observaciones sobre eficiencia y riesgo de sesgo
Generador automático de texto	Redacción de comunicados	Alta	Rápido, pero repite frases estándar
Programador de publicaciones	Difusión en redes sociales	Muy alta	Amplia cobertura, prioriza horarios con mayor interacción
Analizador de sentimiento	Monitoreo de comentarios y reacciones	Media	Útil para medir percepción, limitado en matices emocionales
Detector de tendencias	Identificación de información relevante	Baja	Identifica emergencias, pero puede omitir temas periféricos

### Percepción de legitimidad y confianza ciudadana

Según las entrevistas realizadas, los gestores de comunicación observaron que la ciudadanía valoró la rapidez y la constancia de la información. Sin embargo, algunos usuarios cuestionaron la falta de personalización y la sensación de que los mensajes eran excesivamente automatizados. La Figura muestra la percepción ciudadana respecto a los mensajes automatizados difundidos durante los mega incendios.



**Figura.** Percepción ciudadana sobre mensajes automatizados

La interpretación de estos hallazgos indicó que, aunque la IA contribuyó a mejorar la eficiencia de la comunicación institucional, el factor humano resultó fundamental para mantener la legitimidad y la confianza de la ciudadanía en contextos de emergencia, evidenciando la necesidad de combinar automatización con supervisión y adaptación de los mensajes.

### **Vacíos informativos, cobertura de minorías y sesgos algorítmicos**

El análisis de comunicados y publicaciones durante los mega incendios evidenció que ciertos temas y sectores geográficos recibieron menor cobertura, como daños en barrios periféricos, afectación de comunidades vulnerables, impactos en infraestructura menor y consecuencias ambientales específicas. La automatización de la difusión contribuyó a esta desigualdad, ya que los sistemas priorizaron información proveniente de fuentes oficiales y repitieron patrones estandarizados, generando jerarquías de contenido donde ciertos temas se destacaron mientras otros quedaron relegados.

Los gestores de comunicación señalaron que los algoritmos utilizados para programar publicaciones y monitorear redes sociales tendieron a favorecer mensajes con mayor interacción histórica o provenientes de fuentes centralizadas. Esto reforzó la visibilidad de alertas de evacuación y recomendaciones de seguridad, pero redujo la cobertura de problemáticas sociales, ambientales y locales, generando vacíos informativos que afectaron la percepción integral de la crisis. La ciudadanía recibió predominantemente mensajes centrados en la seguridad inmediata, mientras que cuestiones relevantes como impactos ambientales o la situación de barrios periféricos aparecieron con menor frecuencia o retraso.

Esta priorización algorítmica y la repetición de patrones estandarizados evidencian cómo la automatización, sin supervisión contextual, puede reforzar la exclusión de voces minoritarias y perpetuar vacíos epistémicos en la comunicación institucional durante emergencias. Los hallazgos resaltan la necesidad de complementar los sistemas automatizados con criterios de supervisión humana, inclusión y diversidad de perspectivas, asegurando que la información difundida sea completa, equitativa y capaz de mantener la confianza y legitimidad de la ciudadanía en contextos de crisis.

## Discusión

Los resultados evidencian que la comunicación institucional durante los mega incendios de Viña del Mar entre el 2 y el 4 de febrero de 2024 estuvo marcada por la priorización de alertas de evacuación y recomendaciones de seguridad, difundidas mediante sistemas automatizados de IA. Esta estrategia coincide con hallazgos previos sobre la importancia de rapidez y precisión en contextos de crisis, donde la información oportuna es clave para proteger vidas y mantener la confianza ciudadana (Coombs, 2015; Miceli & Posada, 2022). La automatización permitió un flujo constante de mensajes, reduciendo la dependencia de equipos humanos y facilitando la difusión en tiempo real, incluso en situaciones de alta complejidad.

No obstante, se identificaron vacíos significativos en la cobertura de minorías, zonas periféricas y temáticas ambientales. La automatización, al priorizar información oficial y repetir patrones estandarizados, contribuyó a la invisibilización de problemáticas emergentes y a la exclusión de voces subalternizadas. Estos hallazgos refuerzan la pertinencia de enfoques de justicia epistémica en la comunicación de crisis, que advierten cómo la producción y validación de conocimiento puede generar desigualdades en la representación de audiencias y problemáticas (Fricker, 2007; Medina, 2013; Bucher, 2018).

Los sesgos algorítmicos evidenciaron que los sistemas favorecieron contenidos con mayor interacción histórica o provenientes de fuentes institucionales centralizadas, mientras que información sobre impactos ambientales, problemáticas sociales locales o daños en comunidades periféricas recibió menor visibilidad. Esta jerarquización afectó la percepción pública, limitando la diversidad de perspectivas y reproduciendo desigualdades históricas en la comunicación institucional (Crawford, 2021; Noble, 2018; Couldry & Mejías, 2019).

La percepción ciudadana mostró que, aunque se valoró la rapidez de los mensajes automatizados, la falta de contextualización y personalización afectó la legitimidad y confianza percibida. Esto confirma que el factor humano sigue siendo esencial para supervisar, contextualizar y adaptar los mensajes a audiencias diversas. La interacción entre sistemas automatizados y comunicadores humanos resulta crítica: la IA optimiza rapidez y alcance, mientras que la supervisión humana asegura coherencia, sensibilidad social y atención a distintos grupos afectados (Diakopoulos, 2019; Salaverría, 2024).

En términos prácticos, la integración de IA en la comunicación institucional requiere combinar eficiencia tecnológica con criterios éticos, supervisión humana y estrategias de inclusión informativa. La automatización debe contemplar protocolos que aseguren visibilidad para todos los grupos afectados, cobertura de temas subrepresentados y adaptación a distintos niveles de alfabetización digital. La incorporación de filtros de control, revisión contextual y mecanismos de retroalimentación ciudadana puede reducir vacíos informativos y mejorar la percepción de legitimidad y confianza.

Este estudio aporta evidencia situada en Iberoamérica, mostrando cómo la automatización mediada por IA interactúa con desigualdades estructurales, concentración de plataformas digitales y niveles heterogéneos de alfabetización digital. Estas condiciones amplifican riesgos de desinformación y exclusión epistémica, evidenciando la necesidad de diseñar estrategias de comunicación más equitativas y socialmente responsables (Tubaro et al., 2025; Barredo et al., 2021).

En Chile, los protocolos formales para el uso de IA en comunicación pública aún son limitados. La Política Nacional de Inteligencia Artificial (Chile, 2024), basada en la Recomendación de la UNESCO, establece principios éticos para el desarrollo de tecnologías de IA, pero no regula específicamente la implementación de sistemas automatizados durante emergencias. Normas internacionales, como la Recomendación sobre ética de la IA de la UNESCO (2021) y el Reglamento de IA de la UE (2023), proponen transparencia, supervisión humana y rendición de cuentas, principios que podrían guiar la gestión ética de la información automatizada en contextos locales.

Los hallazgos destacan implicaciones para la gestión estratégica de la comunicación en crisis: las organizaciones deben desarrollar protocolos de difusión automatizada que incluyan criterios de priorización ética, inclusión de audiencias vulnerables y monitoreo de sesgos algorítmicos. La capacitación de gestores de comunicación en el uso crítico de IA, la evaluación de la efectividad de los mensajes y la promoción de retroalimentación ciudadana son elementos clave. Solo mediante la combinación de eficiencia tecnológica, supervisión humana y criterios de justicia epistémica se fortalece la legitimidad y confianza en la comunicación institucional durante emergencias.

En síntesis, la automatización y la IA son herramientas valiosas para la comunicación en crisis, pero su efectividad depende del equilibrio entre rapidez, precisión, inclusión y supervisión humana. Su integración ética mejora la capacidad de respuesta institucional, mientras que la implementación sin criterios críticos puede reproducir vacíos informativos, sesgos y exclusión de voces minoritarias. Estos hallazgos aportan evidencia

y recomendaciones para fortalecer la gestión ética y responsable de la información en contextos de riesgo.

A partir de estos hallazgos, se identifican áreas clave para fortalecer la gestión de información en emergencias. Las recomendaciones que se presentan a continuación buscan traducir la evidencia empírica en acciones concretas para mejorar eficacia, equidad, legitimidad y responsabilidad ética en la comunicación institucional, integrando automatización, supervisión humana, inclusión de audiencias vulnerables y coordinación interinstitucional.

## CONCLUSIONES

La comunicación institucional durante los mega incendios de Viña del Mar (2024) combinó rapidez y alcance gracias a la automatización y el uso de inteligencia artificial, asegurando la entrega oportuna de alertas y recomendaciones de seguridad.

No obstante, se identificaron vacíos informativos, limitaciones en la cobertura de minorías y zonas periféricas, y sesgos en la priorización de contenidos, lo que afectó la percepción de legitimidad y confianza de la ciudadanía.

Estos hallazgos muestran que la eficacia de la automatización depende de su integración con supervisión humana, criterios éticos y estrategias inclusivas que consideren la diversidad de audiencias y problemáticas emergentes.

En conjunto, el estudio confirma que la combinación de tecnología y gestión humana es fundamental para garantizar una comunicación institucional rápida, equitativa y confiable durante situaciones de crisis, cumpliendo el objetivo de analizar el impacto de la IA en la difusión de información en contextos de emergencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ananny, M., & Crawford, K. (2018). Seeing without knowing: Limitations of the transparency ideal and its application to algorithmic accountability. *New Media & Society*, 20(3), 973–989. <https://doi.org/10.1177/1461444816676645>
- Barredo, I., Tubaro, P., & Casilli, A. (2021). Automation, inequality, and algorithmic communication in Ibero-America. *Journal of Communication Studies*, 15(2), 45–62.
- Barredo, J., García, P., & López, M. (2021). Digital inequalities and algorithmic impacts in Ibero-America: Challenges for public communication. Routledge.
- Bucher, T. (2018). *If...then: Algorithmic power and politics*. Oxford University Press.

- Cinelli, M., Morales, G. D. F., Galeazzi, A., Quattrociocchi, W., & Starnini, M. (2021). The echo chamber effect on social media. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(9), e2023301118. <https://doi.org/10.1073/pnas.2023301118>
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). SAGE Publications.
- Couldry, N., & Mejías, U. A. (2019). *The costs of connection: How data is colonizing human life and appropriating it for capitalism*. Stanford University Press.
- Crawford, K. (2021). *Atlas of AI: Power, politics, and the planetary costs of artificial intelligence*. Yale University Press.
- Diakopoulos, N. (2019). *Automating the news: How algorithms are rewriting the media*. Harvard University Press.
- European Commission. (2023). *Ethics guidelines for trustworthy AI*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/ethics-guidelines-trustworthy-ai>
- Fricker, M. (2007). *Epistemic injustice: Power and the ethics of knowing*. Oxford University Press.
- Gobierno de Chile. (2024). *Política Nacional de Inteligencia Artificial [National Artificial Intelligence Policy]*. <https://www.gob.cl/ia>
- Medina, J. (2013). *The epistemology of resistance: Gender and racial oppression, epistemic injustice, and resistant imaginations*. Oxford University Press.
- Miceli, M., & Posada, A. (2022). *Digital communication in emergencies: Ethics, strategies, and public perception*. Routledge.
- Miceli, M., & Posada, J. (2022). *Comunicación de crisis y percepción pública en contextos de emergencia [Crisis communication and public perception in emergency contexts]*. Editorial Académica Española.
- Mollema, L. (2024). *Epistemic justice in automated communication systems: Emerging perspectives*. Springer.
- Noble, S. U. (2018). *Algorithms of oppression: How search engines reinforce racism*. New York University Press.
- Salaverría, R. (2024). *Comunicación y crisis: La gestión de información en entornos digitales automatizados [Communication and crisis: Managing information in automated digital environments]*. Editorial UOC.
- Sandoval, M., & Retamal, R. (2021). *Emergencias urbanas y gestión de riesgos en Chile: Lecciones de los incendios forestales [Urban emergencies and risk management in Chile: Lessons from forest fires]*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Tubaro, P., Casilli, A., & Barredo, I. (2025). Algorithmic bias and digital inequality in Latin America. *Information, Communication & Society*, 28(1), 112–130.

Tubaro, P., Rossi, L., & Valenzuela, S. (2025). *Inequalities in digital communication: Automation, platforms, and marginalized voices in Latin America*. Springer.

UNESCO. (2021). Recommendation on the ethics of artificial intelligence. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377897>

### **Declaración de conflictos de interés**

La autora declara que no existen conflictos de interés relacionados con la realización de este estudio ni con la publicación del presente artículo.