

CALEN URUGUAY

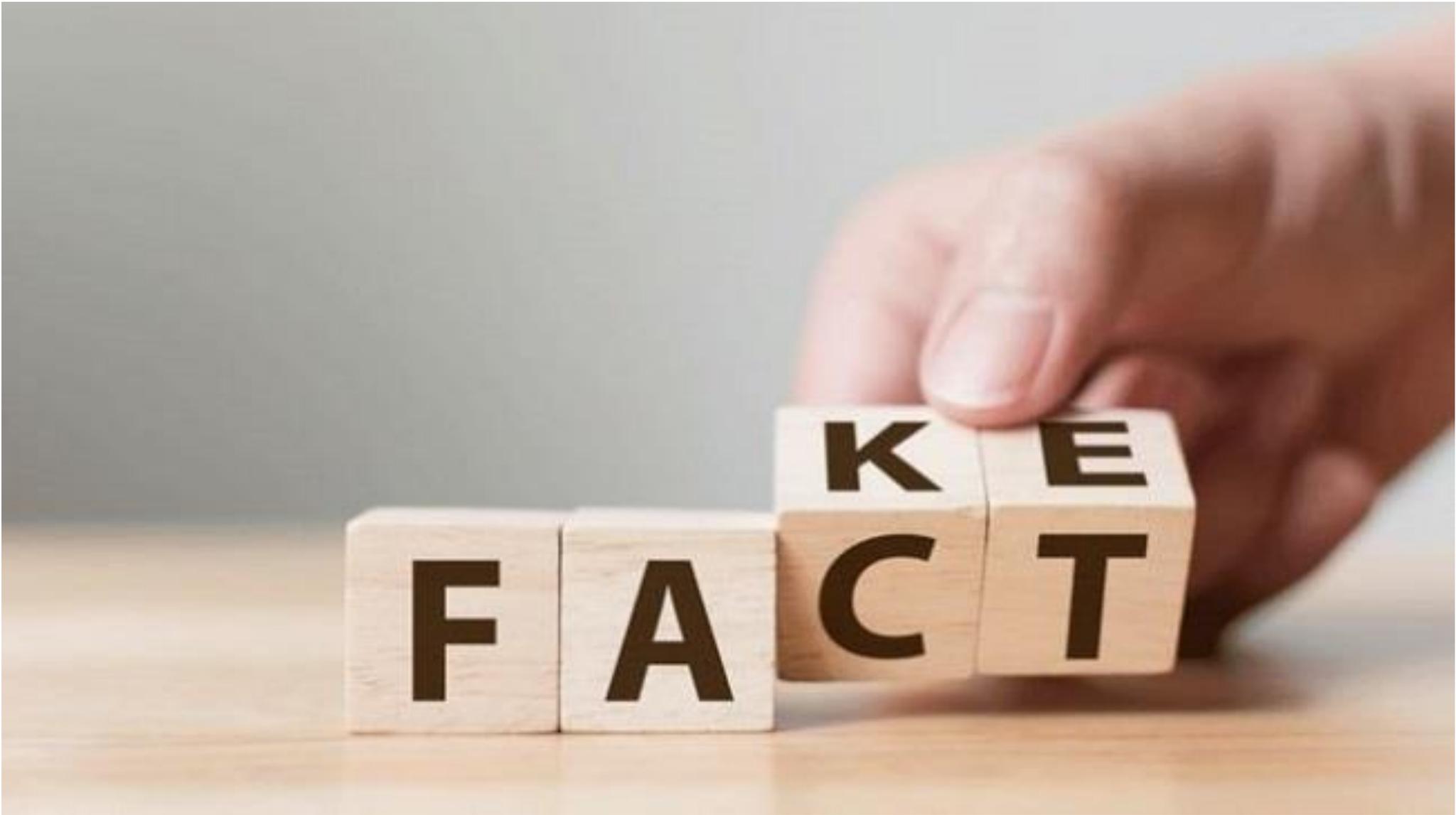


Reputación Digital y Protocolos de crisis,
como antídoto a la Desinformación.

TEMARIO



- Punto de partida.
- Desinformación.
- Reputación digital.
- Criterios para definir “Crisis”.
- Crisis endógenas y exógenas.
- Protocolos de respuesta.



Punto de partida.



Patologías o trastornos de la información. Un fenómeno que se refiere a las muchas formas en que nuestro entorno de información está contaminada.

Falsedad.

Mis-information
Información errónea.
Conexiones falsas
Contenido inexacto



Intención de daño.

Mal-information.
Mala información.
Filtraciones.
Descalificaciones.
Discursos de odio.



Dis-information.
Desinformación. Parte de contenido falso, contenido verdadero en contextos falsos o inexactos, contenido verdadero sin contexto.

Tres claves del fenómeno.



Un fenómeno mucho más complejo que noticias falsas,
que debe analizarse con diversas variables.



CONTEXTO



VERACIDAD



INTENCIÓN



Reputación.

DEFINICIÓN Y APLICACIÓN EN EL ENTORNO DIGITAL.

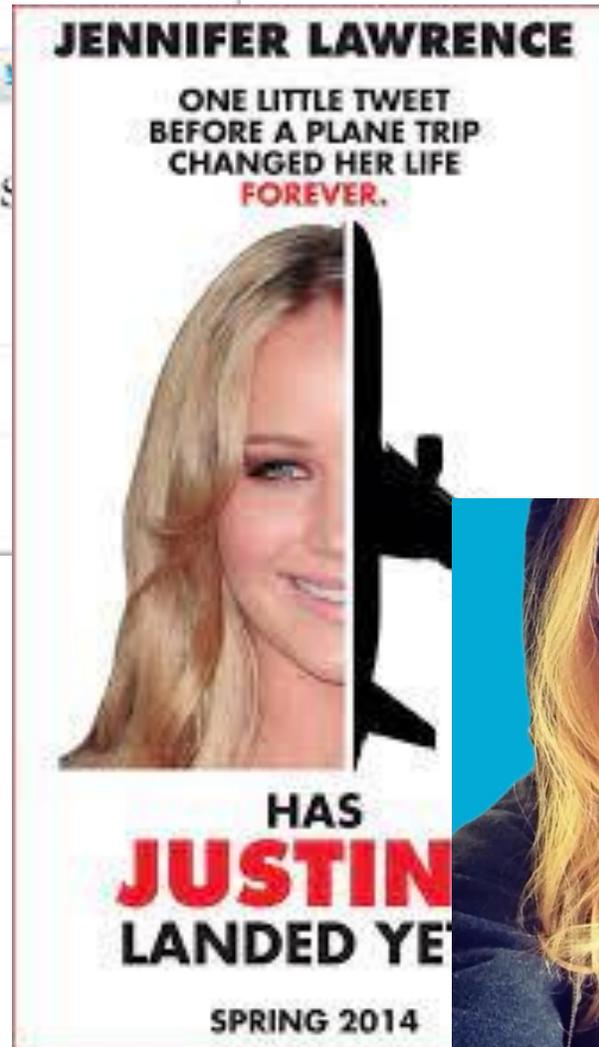
“Opinión o consideración en que se tiene a una persona, empresa o institución”.

(Real Academia de la Lengua Española.)

“El reconocimiento de los stakeholders en función del cumplimiento de compromisos y de la satisfacción de sus expectativas”.

(Villafañe & Asociados Consultores.)

Reputación.

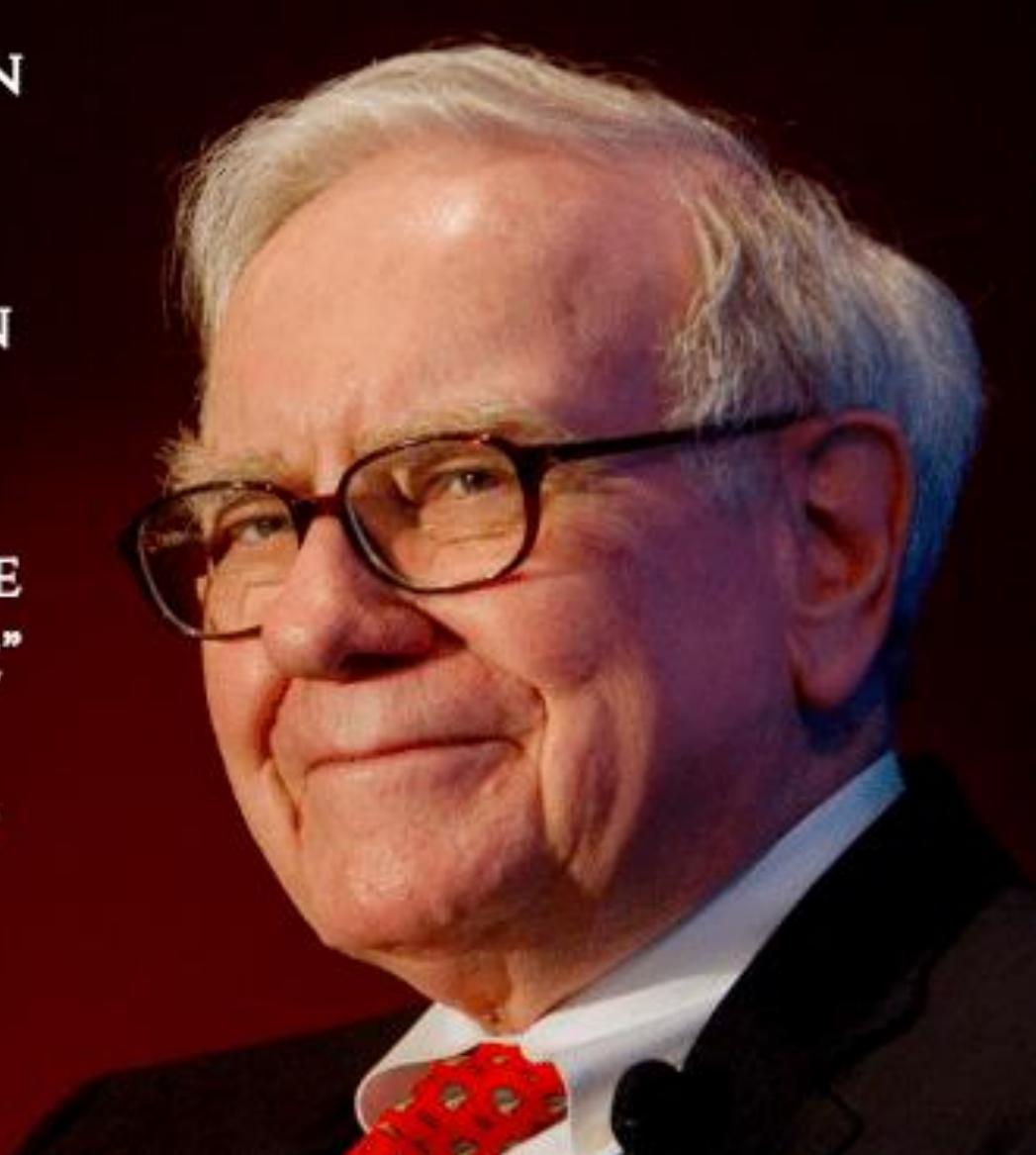


Reputación.



"TARDAS 20 AÑOS EN
CONSTRUIR UNA
REPUTACIÓN Y
 EN
ARRUINARLA. SI
PIENSAS EN ESO,
HARÁS LAS COSAS DE
MANERA DIFERENTE"

- WARREN BUFFETT



Reputación.



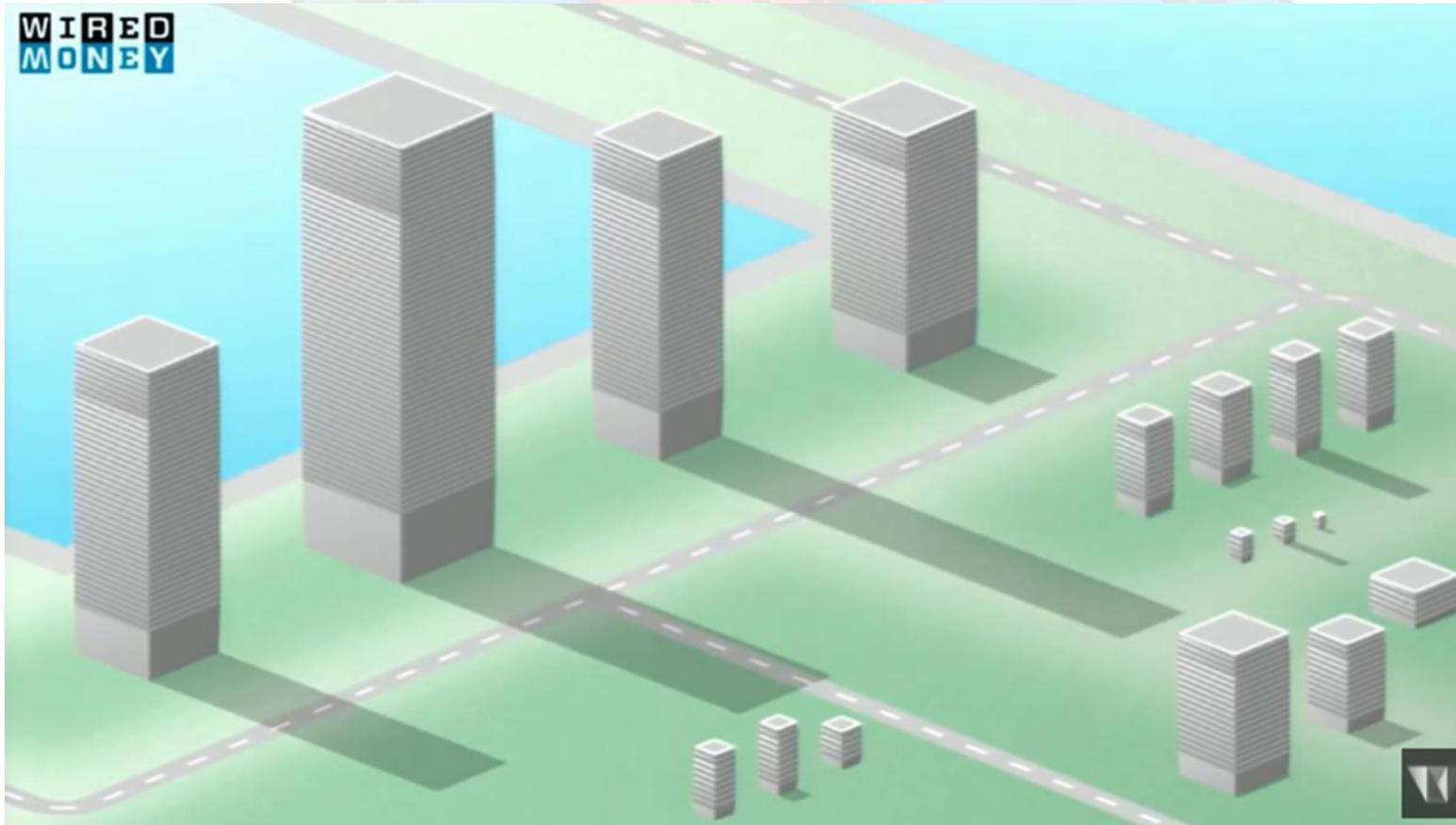
Reputación.



Reputación.



Reputación.



Reputación.

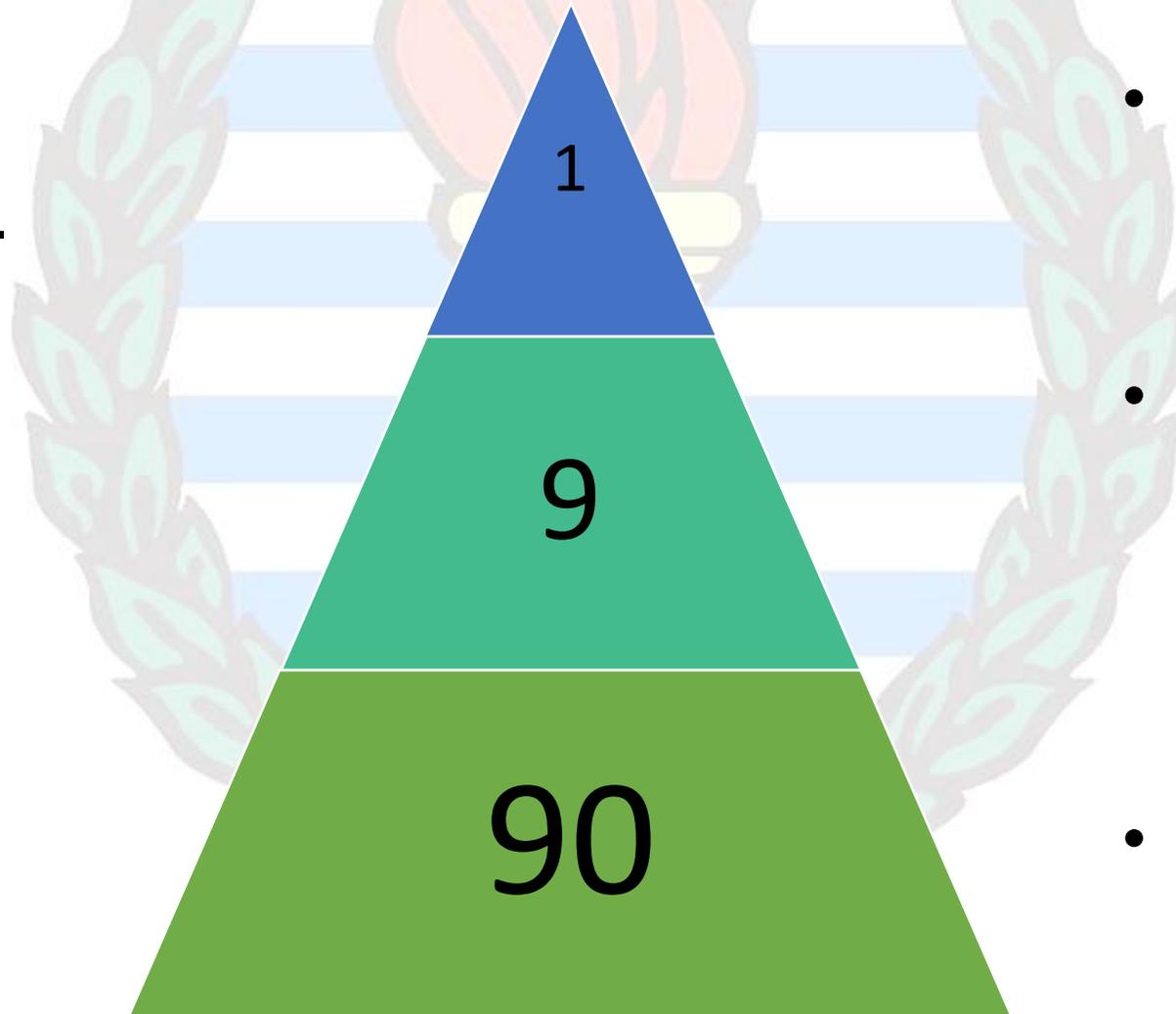


Incidentes Vs Crisis.



- Criterios claves de análisis.

- Hasta 1 %
Alcance orgánico.
- Del 2 al 20%
amplificación
promovida.
- Más del 20%
viralidad.



- Activos.
- Esporádicos.
- Observadores.

De incidentes a Crisis.



1. Amplificación.

Más de un 20% de la comunidad comparte publicaciones negativas, lo que significa que fue un fenómeno viral.

2. Sentimiento.

Si el sentimiento negativo de la conversación pública excede al positivo.

3. Influenciadores.

Si se unen a la conversación pública influenciadores de redes sociales y del mundo offline (políticos, periodistas, celebridades).

4. Medios tradicionales.

Si la negatividad se convierte en noticia para medios serios.



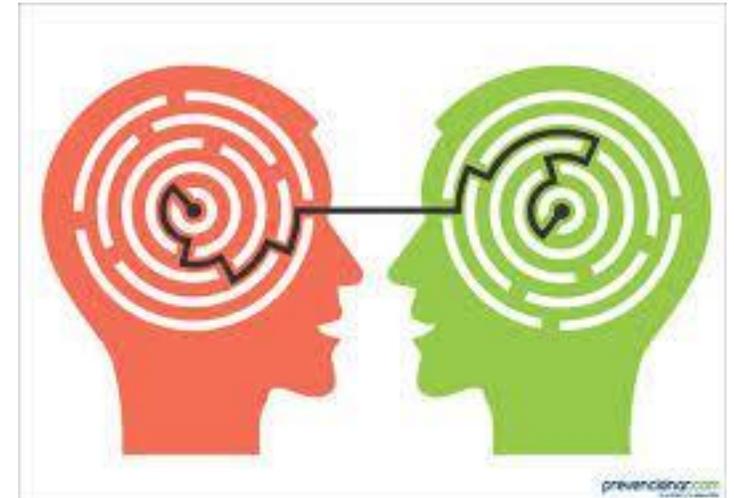
Comunicación Asertiva



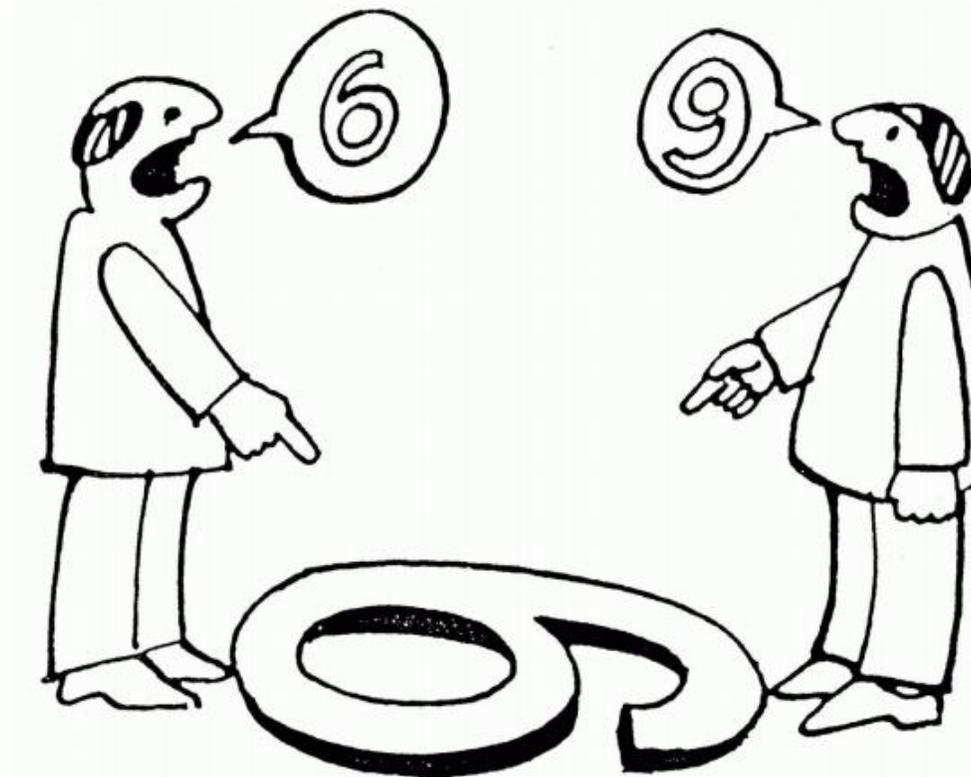
Comunicación Asertiva



- Sabe decir que no
- Se expresa de forma fluida
- Verbaliza un problema
- Mira a los ojos de las personas
- Manifiesta su inconformidad respetuosamente
- Cuida la forma y fondo de sus diálogos
- Comenta de manera constructiva
- Comunica sus emociones
- Se pone en los pies del otro



De incidentes a crisis.



“Las audiencias no buscan información sobre la cual basar sus opiniones, solo buscan opiniones que respalden sus creencias.”

Bruce McComiskey, Universidad de Alaba.

Cuidado con las victorias Pírricas.



La expresión "victoria pírrica" viene de las victorias del Rey griego Pirro, en el III A.C. contra los romanos, que supusieron tal sacrificio y tantas bajas que no compensaron la victoria (era el comienzo de la expansión de Roma).

"Otra victoria como ésta y pierdo mi ejército" es la frase que le atribuyen los romanos.



TEMARIO



- Punto de partida.
- Desinformación.
- Reputación digital.
- Criterios para definir “Crisis”.
- Crisis endógenas y exógenas.
- Protocolos de respuesta.

CRISIS



Crisis. Una situación con un alto nivel de incertidumbre que afecta las actividades básicas y/o la credibilidad de la organización y requiere medidas urgente (ISO 22301).



Crisis endógenas.

La principal causa es interna y trasciende los límites de la organización



Crisis exógenas.

La principal causa es externa y afecta la imagen de la organización entre públicos externos.



CRISIS



Las 5 R's de la gestión de crisis.

1 Reducción.

Desarrollar
estrategias.

2. Respuesta.

Neutralizar.

3. Reacción.

4. Recuperación.

Aprender

5. Replanteo.

Protocolos de crisis endógenas.



1

Acción inmediata: En una crisis en línea, los primeros **90** minutos son críticos para una primer reacción.

Es un acuso recibo para es **bajar la ansiedad** y ganar tiempo.

Si no se tienen todos los datos, se anuncia que se está **trabajando en la respuesta** y se muestra empatía.

Ejemplo:

 Lufthansa @lufthansa · 4m
"We do not yet know what has happened to flight 4U 9525. My deepest sympathy goes to the families and friends of our passengers and crew 1/2"

Protocolos de crisis endógenas.



2

Análisis reputacional: Es importante revisar los riesgos del evento para la organización, según el siguiente semáforo de alertas.

Clasificación:

Niveles	Entorno	Impacto
1	4 criterios de crisis	Alto
2	2 de 4 criterios de crisis	Medio
3	1 de 4 criterios de crisis	Bajo



Protocolos de crisis endógenas.



3

Comité de crisis: Los comités de comunicación de crisis son grupo de autoridades que se reúne para resolver un asunto de importancia inmediata.



¿Que hace?

Establece un marco de contención.

Define protocolos.

Cumple procesos para soluciones rápidas y eficaces.



¿Quién participa?

Primera línea de dirección.

Comunicación.

Administración.

Área legal.

Unidad técnica.



¿Para qué?

Acciones de comunicación.

Definición de vocería.

Decisiones urgente.



¿Cómo lo hace?

Unidad de dirección.

En urgencia, autocracia.

Decisiones colegiadas.

Protocolos de crisis endógenas.



4

Explicación / disculpa : Referirse a los hechos con transparencia, sin excesivo detalle, evitar el escarnio público y no caer en una actitud defensiva.

14 de julio a las 12:52 · 🌐

Ante la reacción que ha provocado una de nuestras publicaciones en redes sociales respecto del exfutbolista y seleccionador costarricense Óscar Ramírez, [redacted] ofrece sinceras disculpas por herir la sensibilidad de sus seguidores y ciudadanos en general. Reiteramos nuestro respeto al señor Ramírez, a quien jamás quisimos ofender, y señalamos que este fue un hecho desafortunado, pero aislado. En este contexto, hemos tomado los correctivos internos necesarios para que esto no vuelva a suceder y reiteramos el compromiso de más de 46 años de [redacted] acompañando las vivencias de los costarricenses alrededor de una [redacted]

1,4 mil · 1.231 comentarios · 58 veces compartido

- Ofrecer disculpas
- Especificar consecuencias
- Resumir el problema
- Aislar el evento
- Relevar los valores y agradecer a la comunidad

Protocolos de crisis endógenas.



5

Replanteo de contenidos: Es momento de evaluar el mix habitual de canales y contenidos y revisar si resulta pertinente el silencio estratégico.

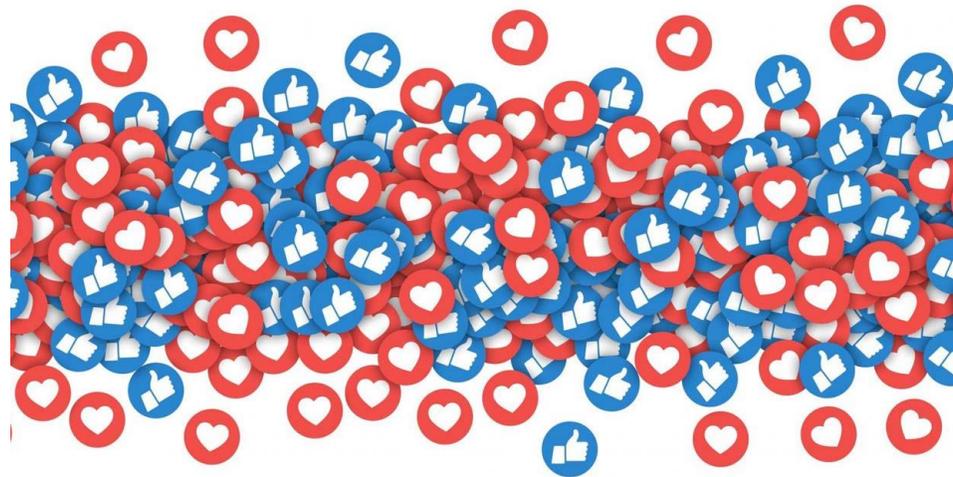


Protocolos de crisis endógenas.



6

Amplificar lo positivo: Cuando lo peor de la crisis haya pasado, es importante dar visibilidad a contenidos de valor que apoye a la credibilidad de la organización.



7

Protocolos de crisis endógenas.



Conseguir adhesiones: Nada tiene más peso en la construcción de reputación que el hecho de que otros hablen bien de ti o de nuestra organización. Es momento de influenciadores.



Protocolos de crisis endógenas.



8

Monitorear: Social listening es el proceso de identificar y auditar lo que se dice sobre una marca, compañía o individuo en distintas plataformas digitales.



Protocolos de crisis exógenas.



“El secreto de una gestión de crisis no es bueno contra malo, sino impedir que lo malo se convierta en peor.”

Andy Gilman, CEO de CommCore Consulting.



Protocolos de crisis exógenas.



1. Analizar el entorno.

2. Actuar.

3. Alertar.

4. Mitigar.

5. Monitorear.

6. Denunciar.

Suma de Alcance	Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila	2016	2017	2018	2019	2020	Total general
enero		0	76.690	260.066	49.533	386.289
febrero		0	74.670	222.760	79.635	377.065
marzo		101.667	198.074	196.584	907.605	1.403.930
abril		177.001	219.559	138.685	1.186.831	1.722.076
mayo	143.195	382.800	150.573	133.173	167.538	977.279
junio	10.060	228.071	338.940	136.449	220.520	934.040
julio	263.369	10.939	91.873	122.833		489.014
agosto	167.980	221.134	584.640	198.998		1.172.752
setiembre	18.555	14.891	343.624	170.954		548.024
octubre	25.140	641.953	675.926	293.373		1.636.392
noviembre	92.080	349.410	402.363	159.008		1.002.861
diciembre	209.890	210.130	429.445	1.311.607		2.161.072
Total general	930.269	2.337.996	3.586.377	3.344.490	2.611.662	12.810.794

Histórico del alcance de las publicaciones de la cuenta de Facebook, <https://www.facebook.com/fau.mil.uy>

Protocolos de crisis exógenas.



1. Analizar el entorno.
2. Actuar.
3. Alertar.
4. Mitigar.
5. Monitorear.
6. Denunciar.



Protocolos de crisis exógenas.



1. Analizar el entorno.
2. Actuar.
3. Alertar.
4. Mitigar.
5. Monitorear.
6. Denunciar.



La Fuerza Aérea de Uruguay no anunció que rociará desinfectante desde un helicóptero para erradicar el nuevo coronavirus

AFP Uruguay, Bruno Scelza



Publicado el 17 marzo 2020 a las 19:15

Copyright AFP 2017-2021. Todos los derechos reservados.

Protocolos de crisis exógenas.



1. Analizar el entorno.
2. Actuar.
3. Alertar.
4. **Mitigar.**
5. Monitorear.
6. Denunciar.



Protocolos de crisis exógenas.



1. Analizar el entorno.
2. Actuar.
3. Alertar.
4. Mitigar.
5. **Monitorear.**
6. Denunciar.



Protocolos de crisis exógenas.



1. Analizar el entorno.
2. Actuar.
3. Alertar.
4. Mitigar.
5. Monitorear.
6. Denunciar.

The screenshot displays the Twitter mobile application interface. On the left is a navigation menu with options: Inicio, Explorar, Notificaciones, Mensajes, Guardados, Listas, Perfil, and Más opciones. The main content area shows a tweet from 'Moreno Salazar' with a context menu open over it. The menu items include: Dejar de seguir a @morenosalazar10, Agregar a/eliminar de Listas, Silenciar a @morenosalazar10, Silenciar esta conversación, Bloquear a @morenosalazar10, Tweet insertado, Denunciar el Tweet (highlighted with a red box), and Ver respuestas ocultas. On the right side, there are sections for 'Personas relevantes' (showing 'Moreno Salazar' as 'Siguiendo'), 'Tendencias para ti' (listing Borussia Dortmund, Haaland, Venezuela, and Barça), and 'Mensajes' at the bottom.

TEMARIO



- Punto de partida.
- Desinformación.
- Reputación digital.
- Criterios para definir “Crisis”.
- Crisis endógenas y exógenas.
- Protocolos de respuesta.

Índice.

Índice.	1
Resumen ejecutivo.	2
Antecedentes.	3
Accidentabilidad.	5
Contenidos.	6
1. Reputación.	6
2. Diferenciación de incidentes vs. crisis.	6
3. Elementos de negatividad de mi entorno digital.	8
4. Tipología de crisis.	12
5. Protocolos.	14
6. a. Tipología de incidentes	19
b. Respuestas tipo a cada uno de los 5 tipos de incidentes.	19
7. Prevención.	20

CALEN URUGUAY



Reputación Digital y Protocolos de crisis,
como antídoto a la Desinformación.