



COMUNICACIÓN POST- PANDÉMICA: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

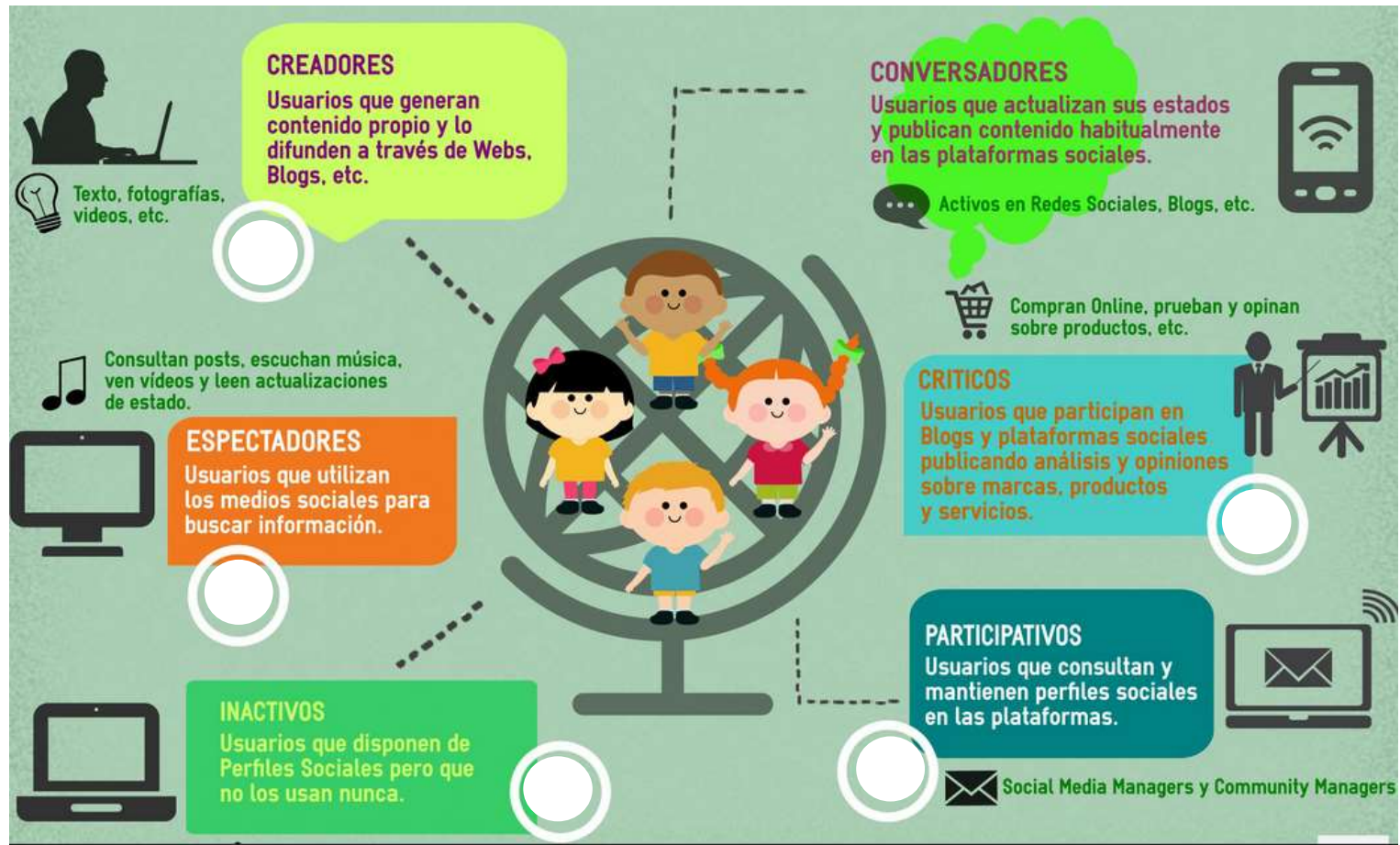
Prof. Dr. Óscar Cortés Abad
@oscarcortes

Eibar, 23 de noviembre de 2023

POST PANDEMIA: HACIA UN MUNDO HIPER DIGITALIZADO



POST PANDEMIA: HACIA UN MUNDO HIPER DIGITALIZADO



LECCIONES DE UNA PANDEMIA


1. **APERTURA:** sociedad del conocimiento exige organizaciones / personas abiertas,
2. **EFICACIA:** problemas más complejos demandan respuestas y que sean conocidas,
3. **EMPATÍA:** entender a los ciudadanos dentro de su circuito conversación
4. **EXIGENCIAS:** de información son mayores
5. **CERCANÍA:** instituciones han de estar cerca de los ciudadanos

LECCIONES DE UNA PANDEMIA

Vida digital

Del sueño a la pesadilla: ¿qué ha pasado con las redes sociales?

- ▶ Lo que fue ilusión y esperanza se ha transformado en frustración: las posturas críticas con las tecnologías digitales están en auge
- ▶ Uno de los precursores de esta tendencia fue Jaron Lanier, que la defiende en *Diez razones para borrar tus redes sociales de inmediato*
- ▶ "¿Cómo se ha transformado el mundo para que sean estas las redes sociales que tenemos?", se pregunta el filósofo César Rendueles

Mario Escribano  Seguir a @marioescribano_

07/10/2018 - 20:03h



- Contenidos tóxicos
- Suplantación
- Brecha digital
- Control datos
- Huella digital
- Baja productividad

IDEAS IMPORTANTES

1) El frenesí de la apertura de canales



Voluntad Células
Estrategia Redes

Comunidad

Escuchar Conectar Difusión
 Jerarquía

IDEAS IMPORTANTES

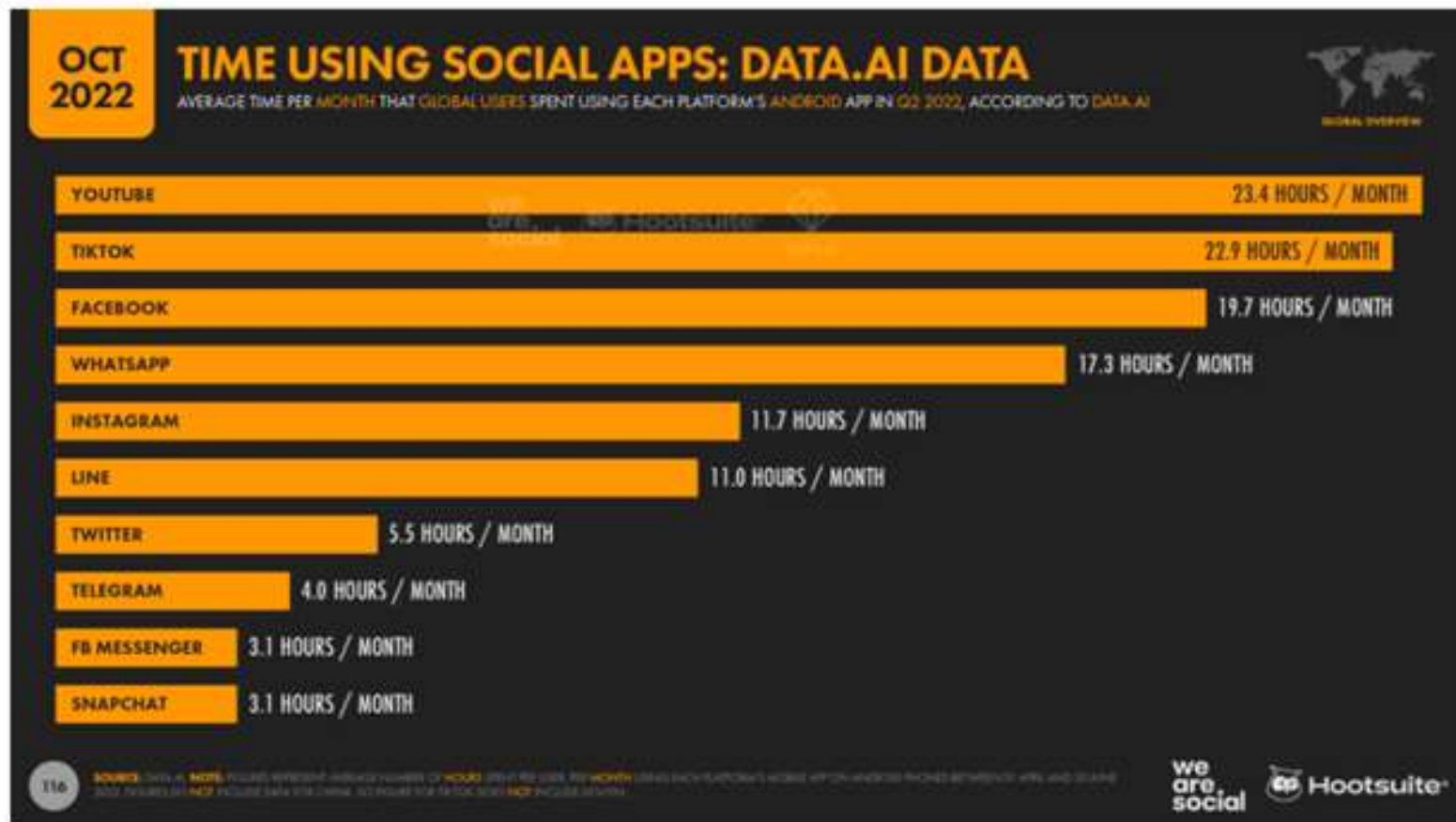
2) El posicionamiento



1. **Mirar**, observar, escuchar, aprender
2. **Informar**, difundir, agitar, comunicar, conversar
3. **Participar**, animar, movilizar “para algo”
4. **Prestar servicio**, integrar, intercambiar, coproducir

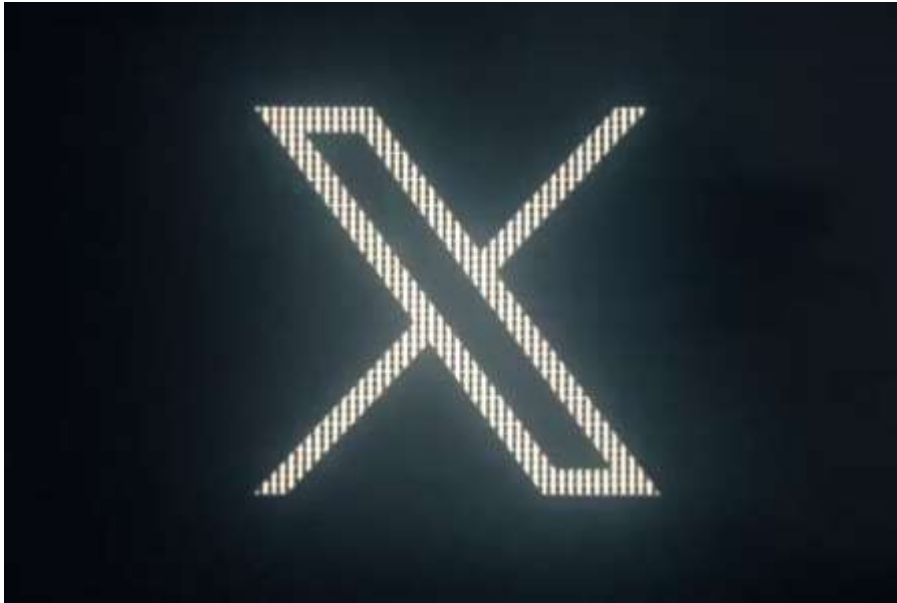
IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



IDEAS IMPORTANTES

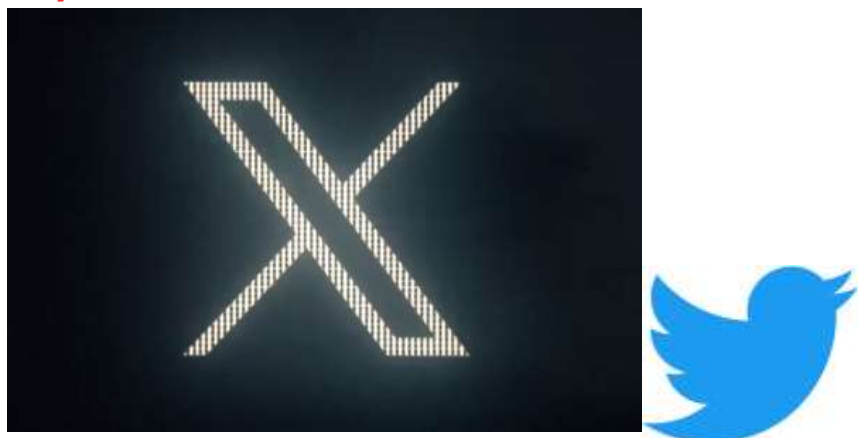
3) La situación de los canales



- Red informativa
- Agilidad e inmediatez
- Penetración en la comunidad (facilidad para compartir la conversación de forma abierta)
- Facilidad de uso

IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



- Inestabilidad corporativa
- Cambio continuo de políticas
- ¿Hacia dónde va?

Elon Musk quita el pin de verificación de Twitter al 'New York Times' por no querer pagarlo

El diario aseguró que no abonaría los más de 1.000 euros que la red social exige ahora a las empresas que quieran tener una insignia de verificación de sus cuentas

IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



- Sigue siendo la red **más utilizada**
- Público **muy diverso** con intereses **sociales** y **entretenimiento**
- **Nuevas funcionalidades:** stories
- Es **difícil crecer** en Facebook
- Fuerte **monetización**

IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



- Fuerte **crecimiento**, en usuarios, alcance e interacción
- Importante capacidad de producción **audiovisual**. Equipos específicos
- Publicación de *stories y reels*
- Dependencia del **algoritmo** de visualización

IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



- Fuerte **crecimiento y notoriedad**
- Máxima capacidad de producción **audiovisual**. Equipos específicos
- Encontrar **encaje en el relato institucional**. No es inmediato

IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



¿Por qué varios países intentan prohibir TikTok?

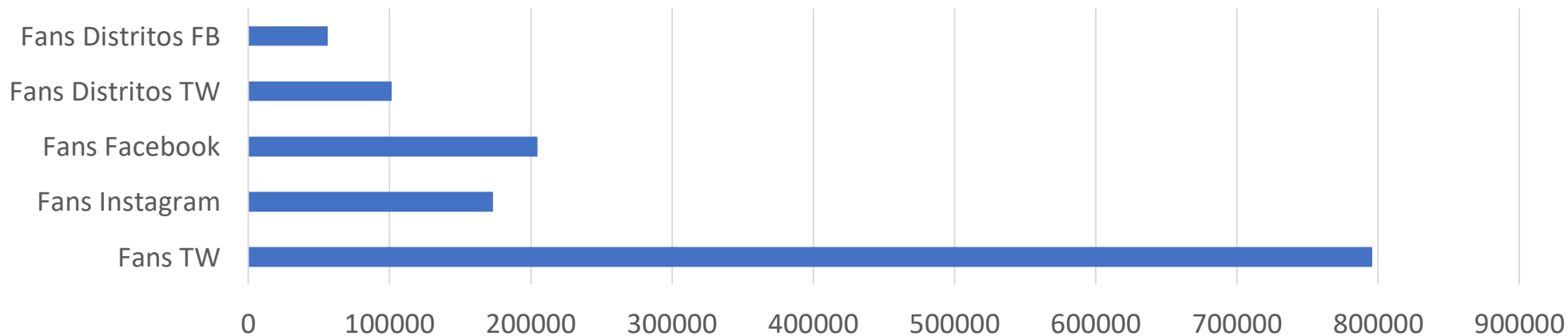
Se han intensificado los esfuerzos de legisladores en el mundo por restringir el acceso a TikTok, la aplicación de videos breves propiedad de la empresa china ByteDance. Alegan preocupaciones de seguridad.

IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



Distribución de FANS

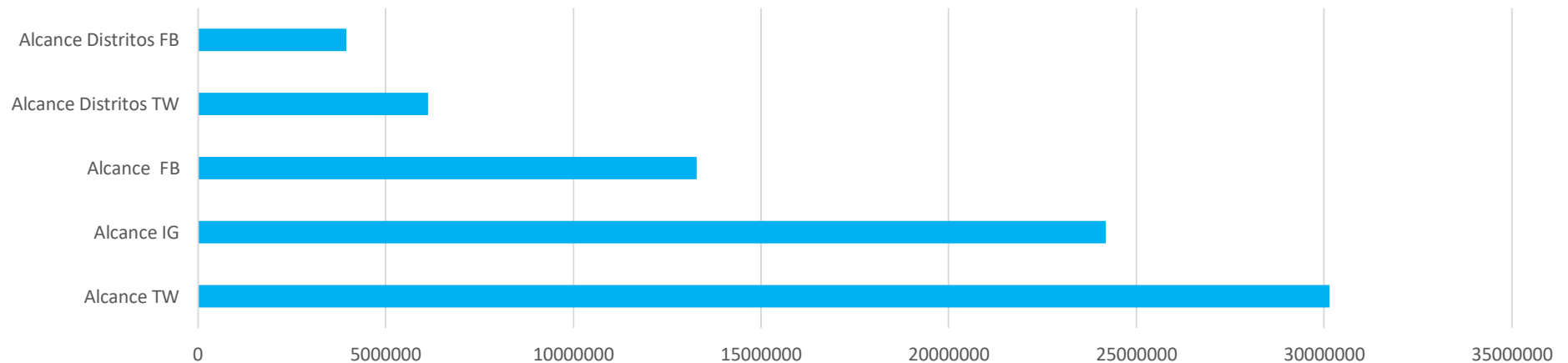


IDEAS IMPORTANTES

3) La situación de los canales



ORIGEN DEL ALCANCE



IDEAS IMPORTANTES

4) Medios necesarios (PERFILES)



Técnicos en RRSS

- ✓ Crea y publica contenido atractivo y coherente, adaptado a cada plataforma

Analista de datos

- ✓ Seguimiento de métricas y rendimiento en redes sociales

Creador gráfico / videógrafo

- Crea contenido audiovisual atractivo (imágenes, gráficos y vídeos para acompañar las publicaciones)

IDEAS IMPORTANTES

4) Medios necesarios



Formación

- ✓ Marketing digital
- ✓ Tecnología y herramientas
- ✓ Comunicación y escritura
- ✓ Diseño y multimedia
- ✓ Análisis de datos
- ✓ Gestión de crisis

Recursos técnicos

- ✓ Programación y publicación
- ✓ Diseño
- ✓ Edición de vídeos
- ✓ Analítica
- ✓ Escucha social
- ✓ Investigación de palabras clave

LA GESTIÓN DE CRISIS

La razón, la institución como referencia



Alcance: 2.217.310

- Veracidad
- Rigor
- Inmediatez
- Claridad
- Consistencia



LA GESTIÓN DE CRISIS

La emoción, la institución acompañando



Ayuntamiento Madrid 

@MADRID

 Madrid debe unir su voz para recordar que juntos nunca hemos perdido . Y si esta vez luchar significa quedarse en casa, lucharemos y ganaremos.

[#GraciasMadrid](#)

[#YoMeQuedoEnCasa](#)

[#TúLoHarásPosible](#) [#COVID19](#)

Alcance: 130.000 visualizaciones

- Cercanía
- Humildad
- Empatía
- Serenidad

LA GESTIÓN DE CRISIS

El liderazgo, referentes ante la incertidumbre



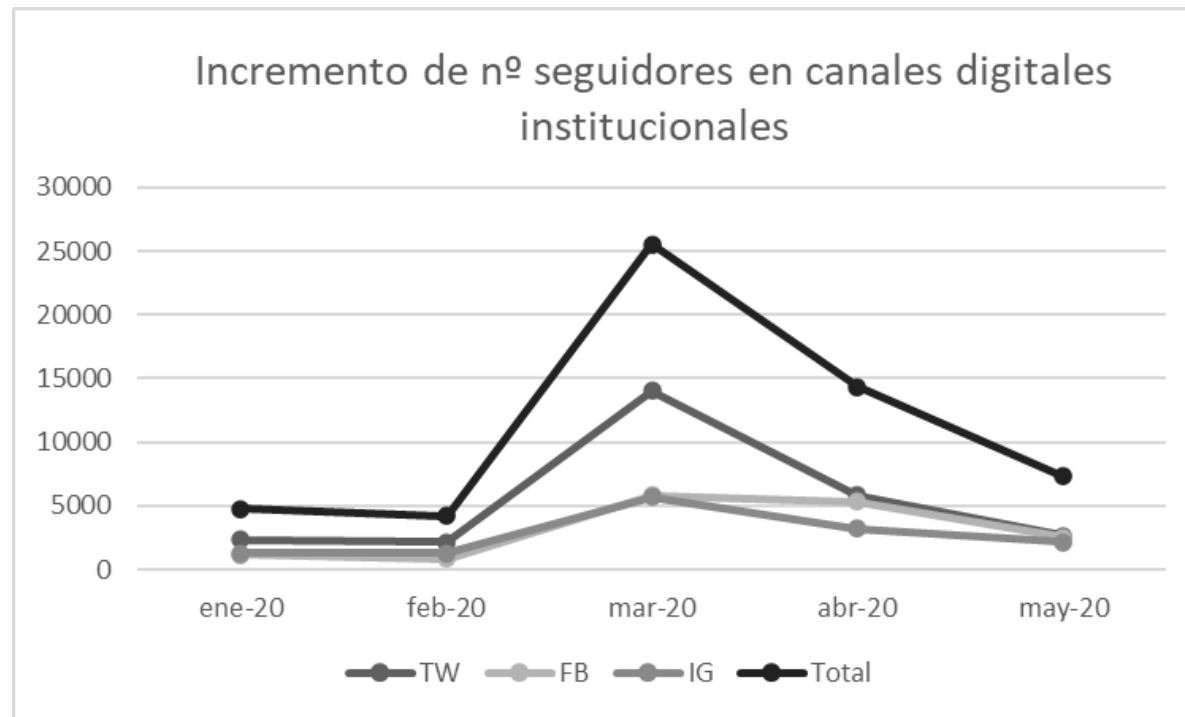
LA GESTIÓN DE CRISIS

Los formatos



LA GESTIÓN DE CRISIS

Los resultados





Muchas gracias

Prof. Dr. Óscar Cortés Abad
@oscarcortes