

Conversación institucional en internet

GUÍA PARA EVALUAR CONTENIDOS Y MEJORAR LA RESPUESTA

DESCUBRIMIENTO

Contenidos en la red
Hemos visto algo en internet que nos afecta: ¿es positivo?

SÍ

NO

EVALUACIÓN

Asentimiento

Puedes manifestar acuerdo, dejarlo estar o dar otra visión.
¿Quieres responder?

NO

SÍ

Déjalo estar

El asunto puede quedar sin respuesta.

Troll

¿Se dedica a insultar o denigrar a otros?

NO

Crispado

¿Es violento, satírico o furioso?

NO

Desacertado

¿Contiene datos o hechos falsos?

NO

Descontento

¿Ha tenido una experiencia negativa?

NO

RESPUESTA

Sólo escucha

Si es una intervención aislada, déjalo estar. Si es reiterativo, informa al Departamento de Comunicación. Cuando estos comentarios se publiquen en tus sitios web, bórralos si fuera necesario.

Muestra los datos
¿Deseas aportar la información correcta?

SÍ

Rectificación

En la medida de lo posible, conviene corregir la situación, proponiendo una solución razonable. Cuando sea oportuno, ofrece diálogo personal, aportando los datos de contacto.

SÍ

Comparte el contenido positivo

¿Quieres difundirlo? Si lo haces, sigue las siguientes consideraciones.

SÍ

Evaluación final

¿Vas a responder? Si lo haces, sigue las siguientes consideraciones.

SÍ

Consideraciones para la respuesta

Transparencia

Date a conocer como miembro de tu institución (si no es evidente).

Fuentes

Cita tus fuentes: aporta enlaces, vídeos, imágenes, etc.

Agilidad

Dar una buena respuesta requiere tiempo; pero si vas a tardar, acusa recibo.

Tono

Refleja los valores y el mensaje de tu institución.

Influencia

Utiliza los sitios web más prestigiosos relacionados con tu institución.