



Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



Instituciones y Redes Sociales: la reputación y transparencia en la web 2.0

Programa Gobierno en línea

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



Web 2.0: ¿nuevo concepto de ciudadano?



Mensaje por Twitter podría depararle 5 años de cárcel a guatemalteco

Las 96 letras del mensaje que Jean Anleu envió a través de internet podrían costarle cinco años en prisión, una enorme deuda y el agrí dulce honor de ser la primera persona arrestada por un comentario publicado en la red social Twitter.

Cuba acorrala a Yoani Sánchez

La bloguera y su esposo, Reinaldo Escobar, han vivido en los últimos días un secuestro exprés de la policía y una paliza a manos de seguidores del régimen

Un "chiste" de Juanes sobre Chávez desata una guerra en Twitter

Falso rumor sobre muerte de Patricio Aylwin puso a prueba las "redes sociales" de internet

- Cinco "twitteros" idearon el "estudio", que generó revuelo en la red.
- La información fue rápidamente desmentida.

Marcha contra las Farc, mayor movilización en la historia del país

Los internautas mexicanos tumban un impuesto sobre la Red

Una campaña de mensajes frena una iniciativa legislativa de la Cámara Alta



¿En el que todo vale?





Especialmente en un medio en el que cada vez somos más

SOUTH AMERICA	Population (2010 Est.)	% Pop. S. A.	Internet Usage, Latest Data	% Population (Penetration)	Growth (2000-2010)
Argentina	41,343,201	10.4 %	26,614,813	64.4 %	964.6 %
Bolivia	9,947,418	2.5 %	1,102,500	11.1 %	818.8 %
Brazil	201,103,330	50.7 %	75,943,600	37.8 %	1,418.9 %
Chile	16,746,491	4.2 %	8,369,036	50.0 %	376.2 %
Colombia	44,205,293	11.1 %	21,529,415	48.7 %	2,352.1 %
Ecuador	14,790,608	3.7 %	2,359,710	16.0 %	1,211.0 %
Falkland Islands	2,546	0.0 %	2,546	100.0 %	0.0 %
French Guiana	235,690	0.1 %	58,000	24.6 %	2,800.0 %
Guyana	748,488	0.2 %	220,000	29.4 %	7,233.3 %
Paraguay	6,375,830	1.6 %	1,000,000	15.7 %	4,900.0 %
Peru	29,907,003	7.5 %	8,084,900	27.0 %	223.4 %
Suriname	486,618	0.1 %	163,000	33.5 %	1,293.2 %
Uruguay	3,510,386	0.9 %	1,855,000	52.8 %	401.4 %
Venezuela	27,223,228	6.9 %	9,306,916	34.2 %	879.7 %
TOTAL SOUTH AM.	396,626,130	100.0 %	156,609,436	39.5 %	995.8 %





Y donde la Política –como nuestros ciudadanos- ya es 2.0

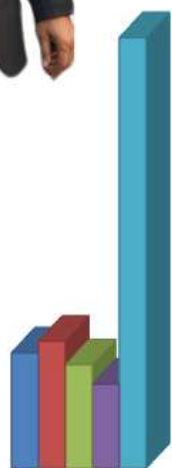


Claves del éxito de una política 2.0

- Sitios con 6 veces más tráfico que su rival?
- Más de 2.750.000 seguidores en Facebook, 2 millones en Twitter?



Barack Obama



George Bush



Gordon Brown



N. Sarkozy



A. Merkel



R. Zapatero





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



Más allá de “lo novedoso”

Howard Dean: el candidato.com de 2004...

Howard Dean for America: Home - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.deanforamerica.com/

Howard DEAN for America

Join the Campaign: Email Address [] Zip Code [] sign up

OFFICIAL BLOG GET LOCAL DEANLINK CONTRIBUTE

ABOUT HOWARD DEAN

ON THE ISSUES

GET INVOLVED

COALITION GROUPS

PRESSROOM

TOOLS & RESOURCES

EN ESPAÑOL

CONTACT US

HOME

CALENDAR

view upcoming events on the

February 26, 2004

Democracy, Freedom, and Action

The following is excerpted from Governor Howard Dean's remarks in New Haven, CT:

"On March 18, I will announce our plans to build a new organization, using our nationwide grassroots network, to continue our work to transform the Democratic Party and to change America.

"We are determined to keep this organization as vibrant as it was throughout our campaign.

"There are a lot of ways to make change. We are leaving one track, but we are going on another track that will take back America for ordinary people again.

Meetup is Wednesday!

DEAN for America

meetup

JOIN NOW 180,000!

Organize Your Meetup

HOT

Read Gov. Dean's response to the Washington Post story about the campaign

YOU CAN VOTE RIGHT NOW in these states: California - Florida Georgia - Vermont

JOIN

the largest grassroots campaign of the modern era >>

Contribute

Join Today!

- Movimiento online vs. offline
- Hasta 6 mil comentarios diarios en su blog.
- Recaudó más de 50 millones de dólares.
- Invirtiendo 1 millón y un equipo de 25 personas.
- Más de 640 mil simpatizantes en listas de correos.

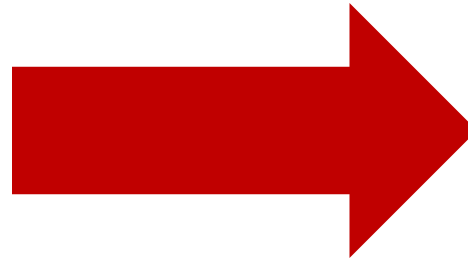
...que pocos recuerdan....





¿Qué cambió?

- 1 millón de activistas en MyBo. (Finalidad)
- 400 millones de dólares recaudados en la Red (60% del total).



2008



Candidate.com

Stop the presses! Dean blows up big, thanks to the Internet! It's a great story, but can Web-based fund-raising really predict the mass market?

New York Magazine -2004





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



La manera de relacionarnos con los ciudadanos

the WHITE HOUSE PRESIDENT BARACK OBAMA

Get Email Updates | Contact Us

BLOG PHOTOS & VIDEO BRIEFING ROOM ISSUES the ADMINISTRATION the WHITE HOUSE our GOVERNMENT

50 States / 50 Stories

Learn what's happening in your state and hear stories from people across the country who are benefiting from the Affordable Care Act. [Visit the Map](#)

HEALTH REFORM *in* ACTION

Six months after the passage of health reform, hear from Americans who are already benefitting and watch as President Obama makes a surprise call to a New Hampshire woman.

[Learn More](#)

[Watch the Video](#)

1 2 3 4

President Obama speaks to Gail O'Brien

• **Get trained on community organizing**



En un medio que es una conversación

Web 1.0

Es necesario participar

Web 2.0



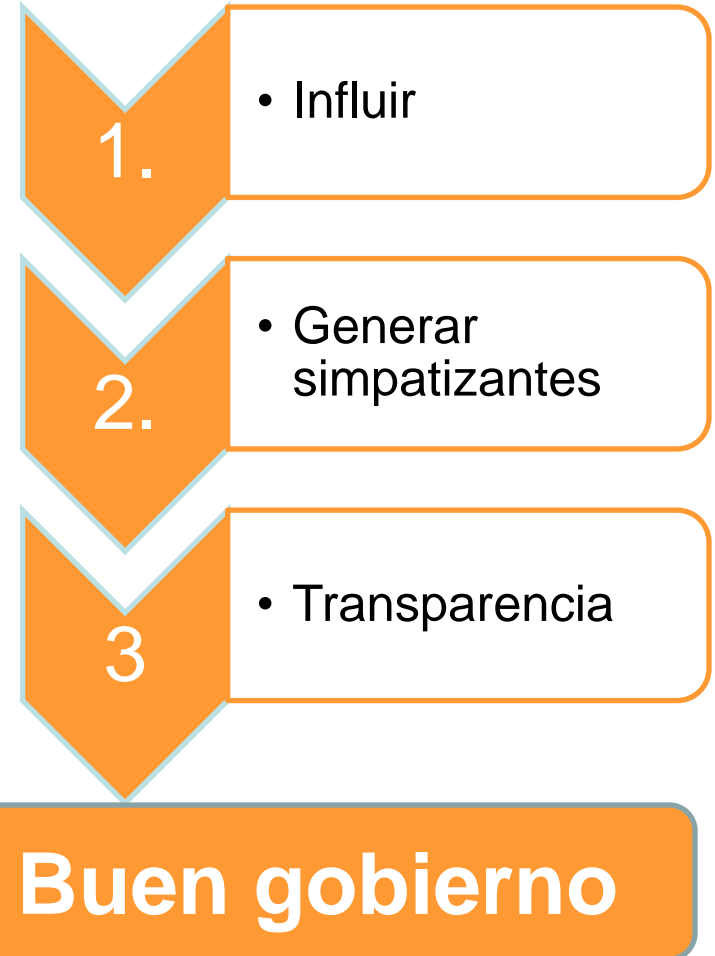
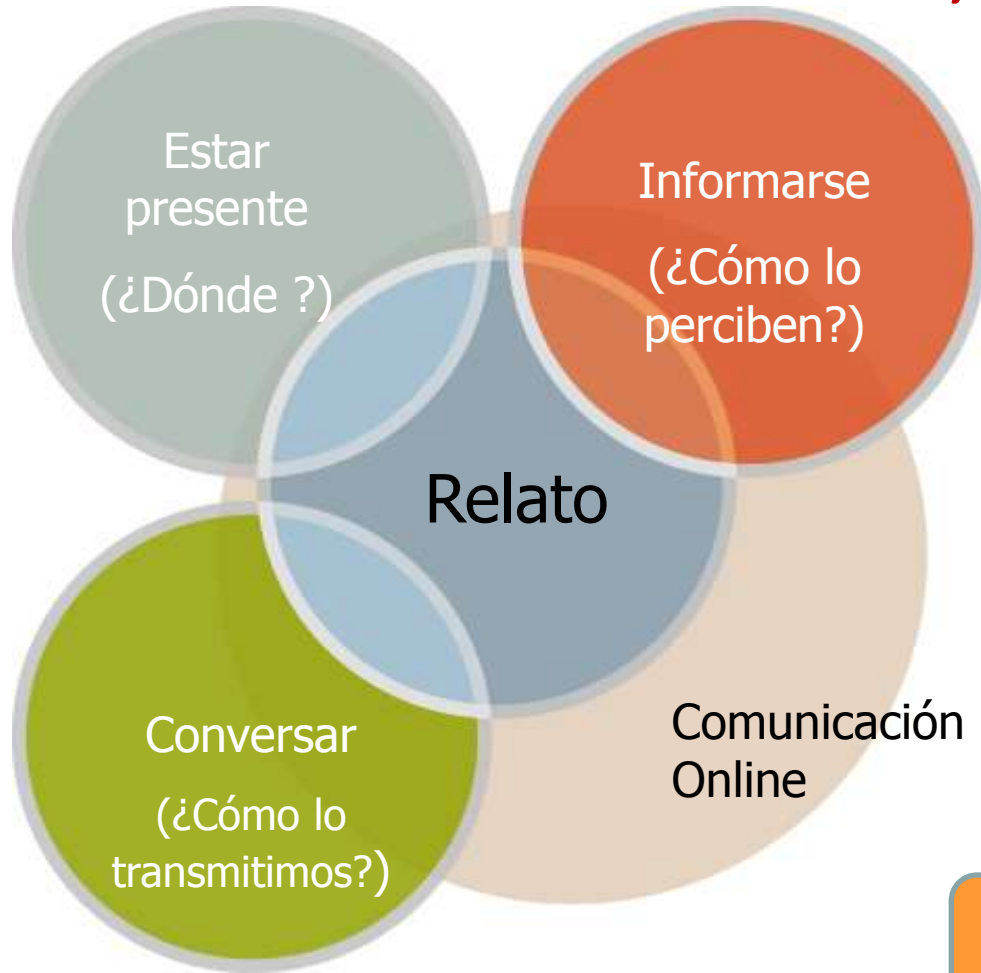
- Réplica de las herramientas offline estancas: "páginas amarillas".
- Paradigma: "Yo hablo: tu escuchas".



- Naturaleza Online: hiperenlazada y contextualizada.
- Paradigma: "Conversamos".



Y nuestro objetivo es influir con nuestro relato





Especialmente en aquellos que generan opinión





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



**Porque en la era de las Redes
Sociales la opinión determina
nuestra reputación**





Porque es creíble

El noticiero PAT de Bolivia revela fotos del avión de Air France accidentado...





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia

Por increíble que parezca



Las imágenes eran fotogramas de la serie
“Lost” que circulaban por la Red





Porque afecta lo que hacemos



Y lo que decimos....



General peruano: "Chileno que entra ya no sale y si sale, saldrá en cajón"





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



¿Qué hacer al respecto?





Aplicar modelos integrales de reputación online





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



Porque la regla es clara

La mejor de participar en la Red es...

...construir una buena reputación online





Basada en 3 elementos

Optimizando y
potenciando
nuestros canales

Tener una estrategia
de participación

Mantener una
escucha activa

Activos

Webs
Marcas
Ejecutivos

Participación

Redes Sociales
Blogosfera
UGCs
Media

Monitorización

Data Mining
Posicionamiento
Exploración





1. Posicionamiento de activos propios



toyota recall

Buscar

Buscar en la Web Buscar sólo páginas en español

Web [Mostrar opciones...](#)

Resultados

Sugerencia: [Buscar sólo resultados en español](#). Puede especificar el idioma de búsqueda en [Prefer](#)

[Toyota Recall Information – 2009-2010 Toyota Recall List](#) ☆ - 3 visitas - 22 Feb - [[Tr](#)

8 Mar 2010 ... To find out if your vehicle is involved in the recent **recalls**, you can enter your VIN (Vehicle Identification Number) on The **Toyota Owners** ...

www.toyota.com/recall/ - [En caché](#)

[Información del retiro temporal del mercado Toyota – Lista del ...](#) ☆

Encuentra información actual y datos sobre el retiro temporal del mercado **Toyota**, suspensión de ventas y suspensión de producción en ciertas ...

www.toyota.com/espanol/recall/ - [En caché](#)

[Mostrar más resultados de www.toyota.com](#)

[Toyota Vehicles : Toyota Recall January 2010: Gas Pedal Recall ...](#) ☆ - []

Toyota files safety **recall** on some RAV4, Corolla, Matrix, Avalon, Camry, Highlander, Tu and Sequoia models for sticking accelerator pedal. / **Toyota**.

pressroom.toyota.com/.../toyota/toyota-consumer-safety-advisory-102572.aspx -

[En caché](#) - [Similares](#)

[Newsroom : Toyota/Lexus Consumer Safety Advisory: Potential Floo](#)

29 Sep 2009 ... Newsroom : **Toyota/Lexus Consumer Safety Advisory: Potential F** Interference with Accelerator Pedal / **Toyota**.

pressroom.toyota.com/.../toyota-lexus-consumer-safety-advisory-102565.aspx -

[En caché](#) - [Similares](#)

[Toyota Recall | Consumer Help](#) ☆ - [[Traducir esta página](#)]

Toyota recall website; read the latest recall facts and consumer feedback. Toyota owners can express their opinions and experience with the **Toyota recall** ...

www.toyotarecall.org/ - [En caché](#)





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



De la amenaza a la oportunidad

Google

Buscar en la Web Buscar sólo páginas en español

Web Resultados

[Fight The Smears - Learn the Truth About Barack Obama](#) ☆ - 19:02 - [[Traducir esta página](#)]
Barack Obama 2008 Presidential Campaign: Fight the Smears.
www.fightthesmears.com/ - [En caché](#)

- [The Truth About Barack's Birth ... Find Out](#)
- [Smear-master Corsi peddles more ... Robo-sleaze heard around the country](#)
- [The Truth About the Obama ... Scamming the faithful](#)
- [The Truth About Barack's Faith ... Reckless accusations of infanticide](#)

[Más resultados de fightthesmears.com »](#)

Google

Buscar en la Web Buscar sólo páginas en español

Web Resultados 1 - 10

[Coca-Cola Facts : Myths & Rumors about Coca-Cola](#) ☆ - [[Traducir esta página](#)]
Discover the truth about the latest Coca-Cola myths and rumors. From products & packaging to contests & promotions, at TheCoca-ColaCompany.com you can find ...
www.thecoca-colacompany.com/contactus/myths_rumors/ - [En caché](#)

[Coca-Cola - Contact Us - Products and Packaging Myths & Rumors](#) ☆ - [[Traducir esta página](#)]

A rumor has been circulating the Internet that a boy has died in Brazil from eating Mentos and drinking Coca-Cola light. This is a hoax, ...

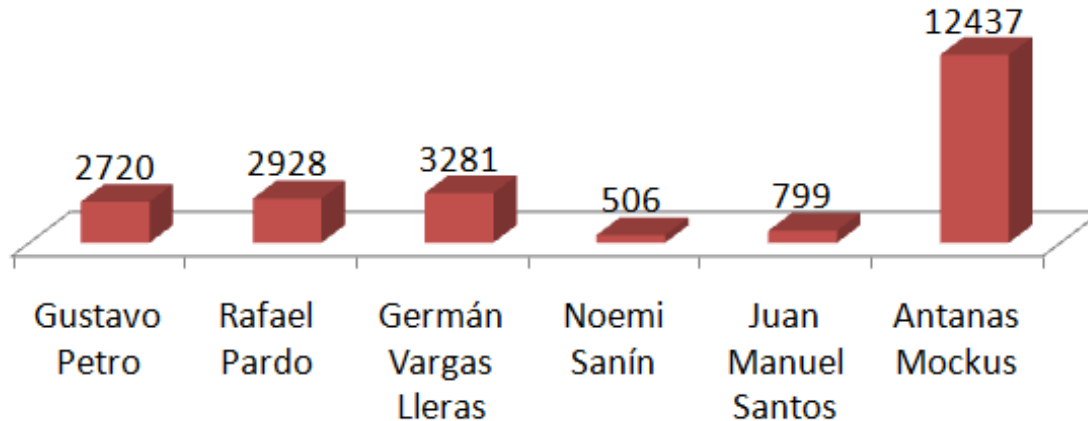
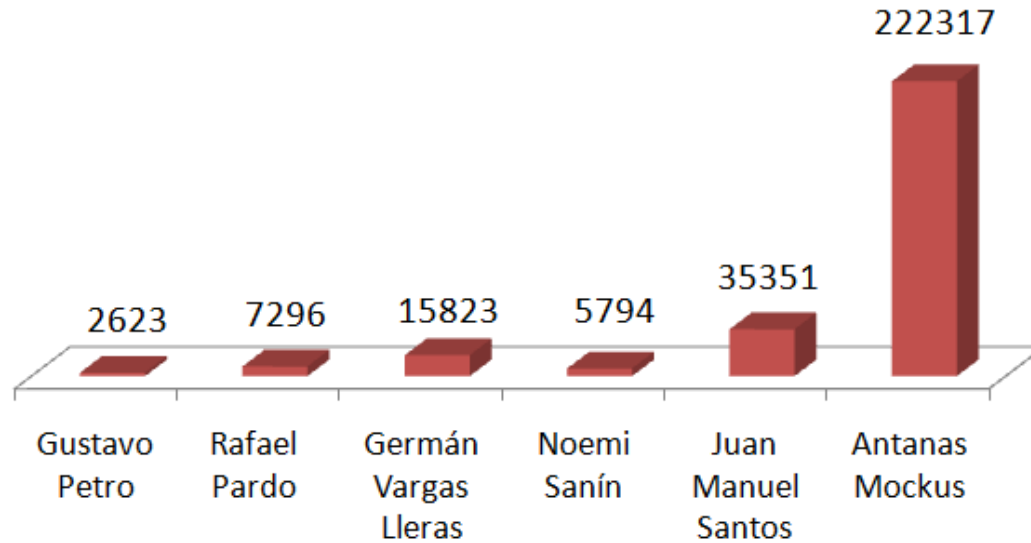
www.thecoca-colacompany.com/...rumors/packaging_mentos.html - [En caché](#) - [Similares](#)





2. Una estrategia de participación: no se trata de tener un millón de amigos

Facebook



Twitter





Sino de ser estratégicos con los canales necesarios





Así las amenazas se convierten en oportunidades



israelm98: ayer el mecánico que reparo el coche nos cobro 350 y el pinche [@axamexico](#) quería solo por traernos 10000 pesos ROBO Busquen otro seguro RT

4 days ago from web · [Reply](#) · [View Tweet](#)



AXAMexico: [@israelm98](#) Hola Israel, soy el Community Manager de AXA en México. Estamos preocupados por el servicio que te hemos brindado. Te mandaré un DM.

3 days ago from web · [Reply](#) · [View Tweet](#) · [Show Conversation](#)



israelm98: Me da gusto que algunas empresas tomen en serio este medio igual no hay solución a las quejas pero te ponen atención ejemplo [@AXAMexico](#)

2 days ago from Tweetie · [Reply](#) · [View Tweet](#)



israelm98: Je je es la segunda oportunidad de [@AXAMexico](#) para hacer lo mejor posible conmigo

about 10 hours ago from Tweetie · [Reply](#) · [View Tweet](#)



israelm98: [@AXAMexico](#) sorprendente se reconocen cuando alguien hace bien su trabajo y esta vez reaccionaron en minutos gracias

about 10 hours ago from Tweetie · [Reply](#) · [View Tweet](#)



AXAMexico

Nombre AXA México

Ubicación México

Web <http://www.axa.co...>

Biografía Grupo AXA es líder mundial en Seguros; nuestro principal objetivo es brindar soluciones de protección enfocadas a las necesidades de nuestros clientes.

1,085 668 10
seguidos seguidores listas

Tweets 260





Ojo: La participación implica cambios

Construyendo Diálogo

Una iniciativa de Minería Responsable

HOME SOBRE ESTE BLOG COMUNIDAD SALUD Y SEGURIDAD MEDIO AMBIENTE OPERACIONES PROYECTOS

Una gran mayoría de chilenos reconoce los beneficios de la Minería - Alberto Salas

21 Julio 2010

Comentar aquí No hay comentarios



Alberto Salas
Presidente SONAMI

La **minería** es una actividad provechosa tanto para las comunidades, los gobiernos, como para las economías emergentes. Es importante considerar que en el último quinquenio (2005-2009) la **minería** contribuyó con el 18,8% del PIB, con el 25,1% del financiamiento fiscal y generó el 61% de sus exportaciones. Adicionalmente, la **minería** ha tenido un importante impacto en la reducción de la pobreza. En Antofagasta, región minera por excelencia, el índice de pobreza ha disminuido de manera relevante. Pasó desde un 34,2% de la población viviendo en condiciones de pobreza en 1990 a un 7,3% en 2006. Sin embargo, el impacto es aún más significativo en algunas localidades eminentemente mineras como Taltal en que disminuyó su tasa de pobreza de 47,1% a 5,5% y Freirina en que cayó de 59,9% a 3,7% en el período 1992-2006, lo

que se explica fundamentalmente por el círculo virtuoso que ha generado la **minería**. [Leer más...](#)

alberto

24 Enero 2009 de 15:10 | #8

Responder | Citar

lamentable...

El ser humano es increíble!! Mientras se derriten los glaciares y los científicos evalúan cómo detener el deshielo, CHILE aprueba proyecto para destruir los glaciares!!! ¿? ¿Y por qué la Presidenta Argentina Cristina Fernandez VETÓ la Ley de protección de los Glaciarse??? \$\$\$\$\$\$?

En el valle de San Félix, el agua más pura en Chile corre por ríos alimentados por 2 glaciares, donde existe el más precioso recurso (agua).

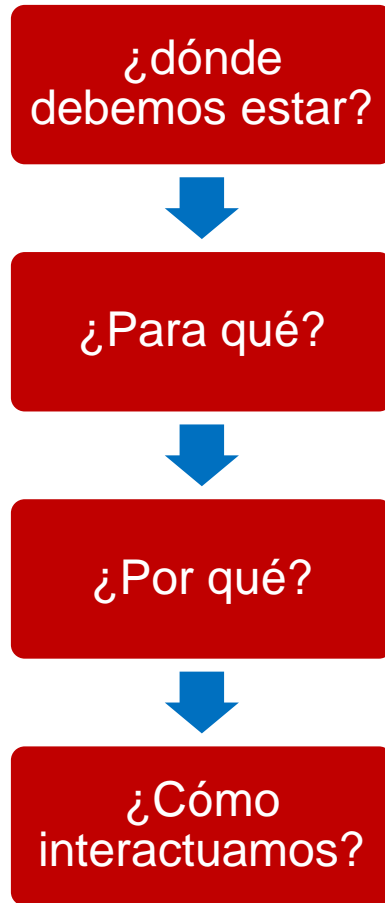
Grandísimos depósitos de oro, plata y otros minerales han sido encontrados bajos los glaciares.

Para llegar hasta ellos será necesario quebrar y destruir los glaciares -algo nunca concebido en la historia del mundo- y hacer 2 grandísimos huecos, cada uno tan grande como una montaña, uno para la extracción y otro para el deshecho de la mina. El proyecto se llama PASCUA LAMA. La compañía se llama Barrick Gold. La operación esta siendo planeada por una multinacional de la cual es miembro George Bush padre..





Claves de la participación estratégica



- Estamos presentes allí donde se genera la conversación
- No “estar en todo”
- A cada canal su contenido y su tono
- Interactuamos con los ciudadanos
- Nos permite hablar y responder directamente





Clave: el community manager





3. Mantener una escucha activa

Los vuelos gratuitos a Haití de AA

Publicaciones de amigos

Personas Muñiz Santiago AmericanAirlines lleva gratis a Haití a todos los médicos y enfermeras que lo soliciten llamando al +1 212-697-9767 +1 212-697-9767. Por favor, copialdo en vuestro Muro para que llegue al máximo número de personas posibles. Gracias.
Hace 12 horas · Comentar · Me gusta · Ver comentarios (3)

Marta Castro Pardo American Airlines lleva gratis a Haití a todos los médicos y enfermeras que lo soliciten llamando al +1 212-697-9767 +1 212-697-9767. Por favor, copialdo en vuestro Muro para que llegue al máximo número de personas posibles. Gracias.
Hace 13 horas · Comentar · Me gusta

Yessica Acosta Airlines lleva gratis a Haití a todos los médicos y enfermeras que lo soliciten llamando al +1 212-697-9767 +1 212-697-9767. Por favor, copialdo en vuestro Muro para que llegue al máximo número de personas posibles. Gracias.
Ayer · Comentar · Me gusta

"American Airlines lleva gratis a Haití a todos los médicos y enfermeras que lo soliciten llamando al +1 212-697-9767 +1 212-697-9767. Por favor, copialdo en vuestro Muro para que llegue al máximo número de personas posibles. Gracias"



ebertchicago

<http://twitpic.com/13iw1j> - Kevin Smith poolside at Cannes 1999 with

Verified Account
Name Roger Ebert
Location Chicago
Web <http://www.rogerebert.com>
Bio Film critic since time immemorial. My blog <http://www.rogerebert.com>
46 following 63,830 followers 4,563 listed

rainnwilson



Verified Account
Name RainnWilson
Location Los Angeles-ish
Web <http://www.soulpancake.com>
Bio I am an actor and a writer and I co-created SoulPancake and my son, Walter.
177 following 1,853,579 followers 14,674 listed

So @avatizer made my
AM Feb 14th from Tweetie

"We got the message within an hour and hit the social space"



AAirwaves

Name American Airlines
Location UT:
33.130733,-96.840384
Web <http://www.aa.com>
Bio Currently on duty: Brian with @AAirwaves
3,282 following 32,635 followers 1,324 listed

roberto_more: "RT @MALDITA_EGOISTA: STOOOOOOOP!!!!!! YA NO MÁS "RT" A LA NOTICIA D LOS VUELOS A HAITÍ!!! MIREN --> <http://bit.ly/5B9hTV> " 14 days ago [view tweet](#) [retweet](#)





Claves de una escucha activa

Escuchar y conversar con el ciudadano

¿Cómo se
percibe el relato?

¿Dónde y
quiénes lo dicen?

¿Cómo
intervenimos?





Ámbitos de monitorización

SERP's

Monitorización de los resultados en buscadores.

Plataformas Microblogging

Búsqueda en tiempo real sobre las conversaciones que se producen en Twitter.

Webs

Monitorización de páginas específicas.
Ej: Wikipedia, Yahoo Answers.

Blogs

Monitorización de Posts, reacciones y comentarios.

Redes Sociales

Monitorización de comentarios en redes como Facebook, Youtube o Flickr. Análisis de reach y actitud. Cálculo de promedios y tendencias.

Foros

Monitorización de comentarios en Foros. Temáticas y tendencias.



Elementos para una estrategia 2.0

Datos para CRM



1. Cuidar de nuestros activos en los “Gatekeepers” y saber posicionarlos:

- Google
- Redes Sociales

Nuestra identidad digital refleja lo que hacemos

2. Hacer networking:

- Participar
- Generar contenido
- Conversar

Nuestra identidad digital refleja lo que decimos

3. Escuchar:

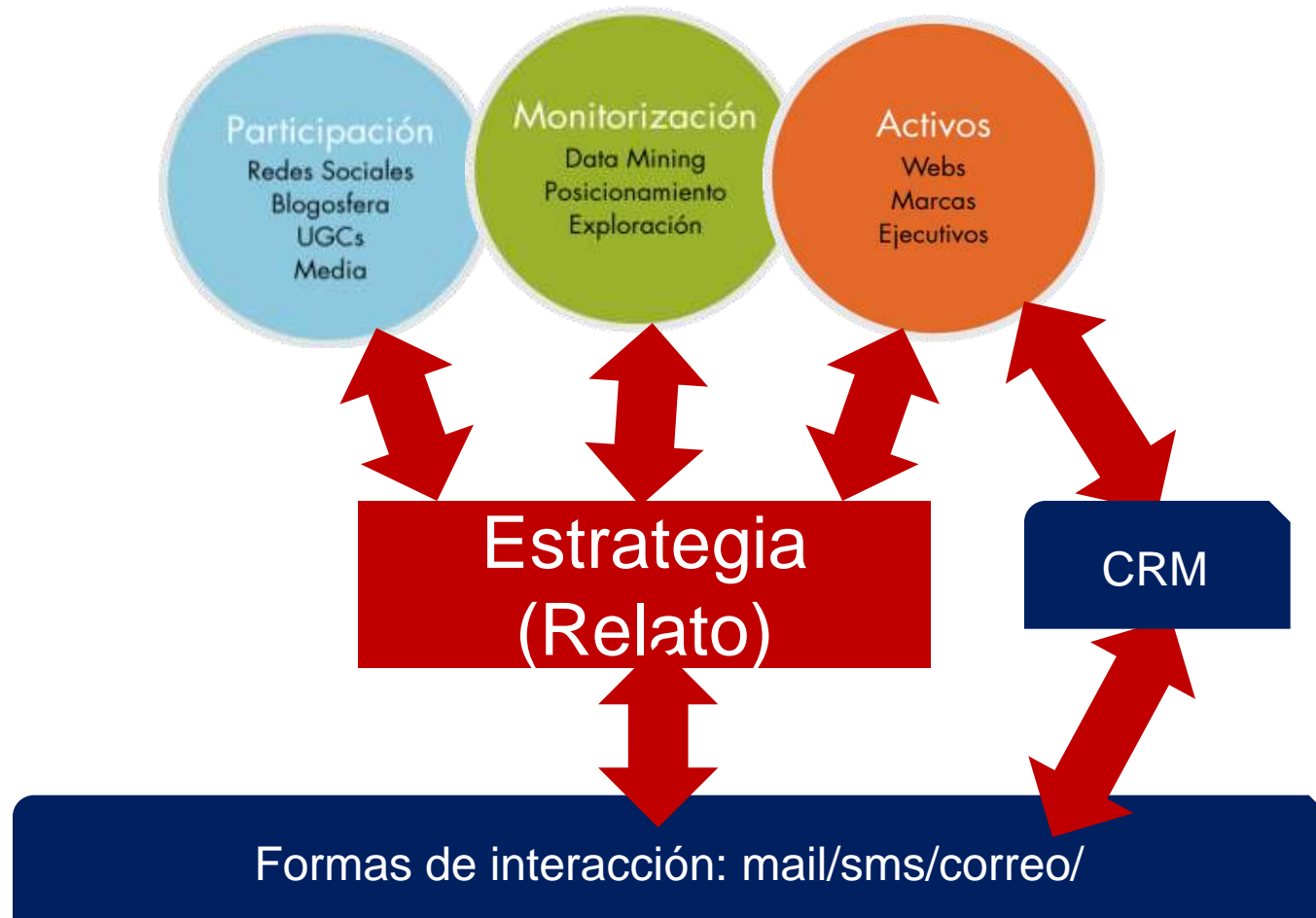
- Lo que dicen de nuestra institución

Nuestra identidad digital refleja lo opinan los demás





Claves del relato 2.0





Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



Gracias

Juan Carlos Gozzer

LLORENTE & CUENCA

Consultores de Comunicación

www.twitter.com/juancgozzer

