

Jornada información a la población en gestión de riesgos y emergencias

Dirección General de Protección Civil.

ENPC

6 feb 2013

De la comunicación 1.0 a la conversación 2.0 en
emergencias



@LuisSerranoR



PedroCasso_9

hace 53 minutos

Ayer murieron cuatro personas y una de ellas era un niño. Los informativos no se enteran y siguen diciendo valdequemada #IFRobledodeChavela





Event Occurs

Before



Response



Information to Media



Media to the Crowd

Now



Event Occurs

Crowd Informs Crowd

Public Response Participation

Crowd Informs Media & Media Informs Crowd

Social Media es...

Colaboración



Interactuación

Participación



Un ejemplo...

Los sucesos más retransmitidos



@LuisSerranoR



De la comunicación 1.0



A la Conversación 2.0





Sonico



facebook

twitter

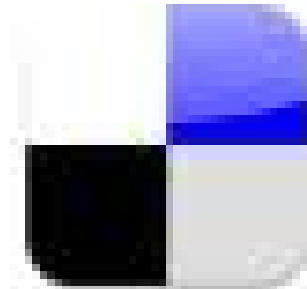
flickr

LinkedIn



You Tube

Broadcast Yourself



@LuisSerranoR







HIPERCONVERSACIÓN

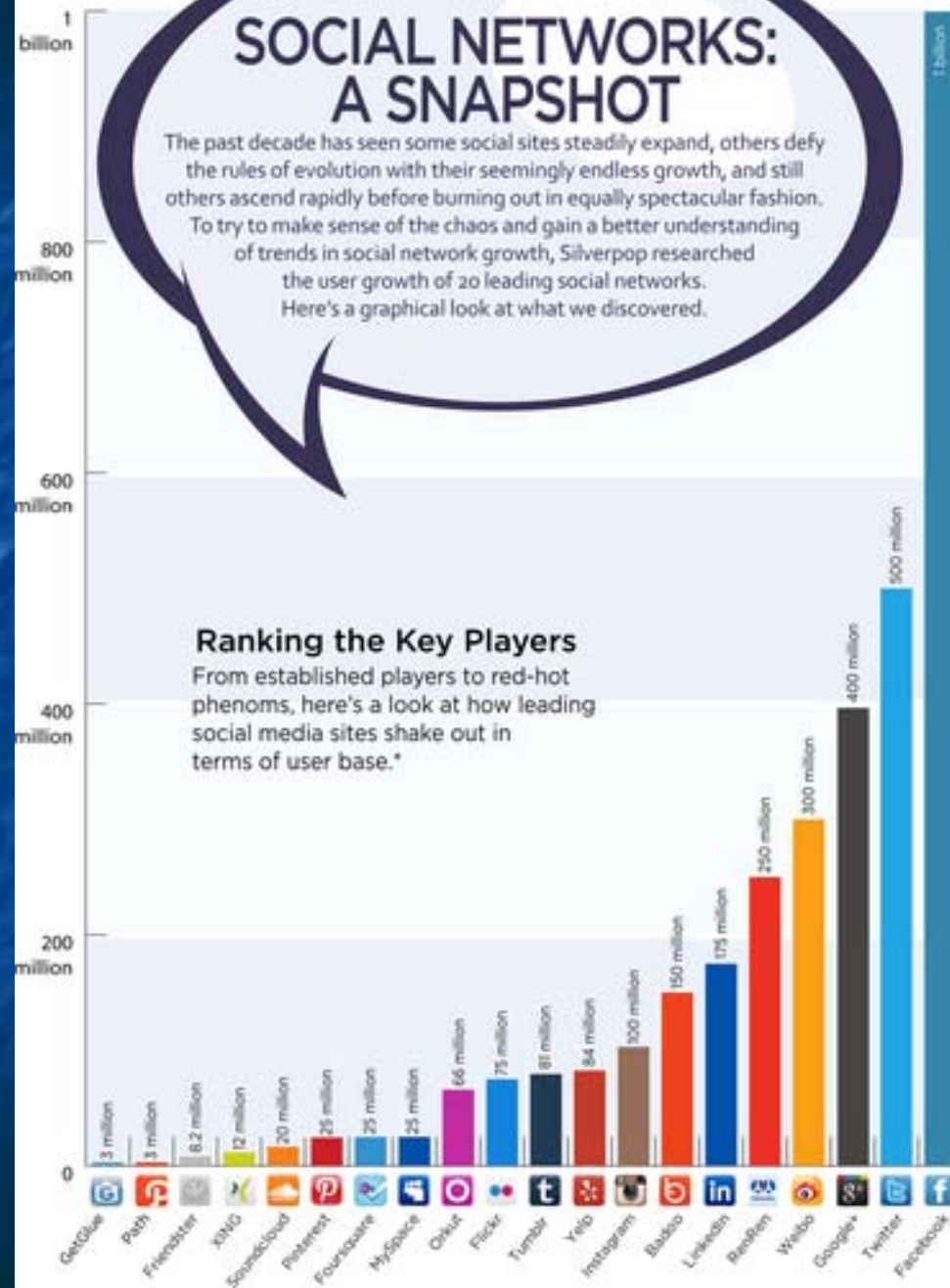


SOCIAL NETWORKS: A SNAPSHOT

The past decade has seen some social sites steadily expand, others defy the rules of evolution with their seemingly endless growth, and still others ascend rapidly before burning out in equally spectacular fashion. To try to make sense of the chaos and gain a better understanding of trends in social network growth, Silverpop researched the user growth of 20 leading social networks. Here's a graphical look at what we discovered.

Ranking the Key Players

From established players to red-hot phenoms, here's a look at how leading social media sites shake out in terms of user base.*



Consumidores



Prosumidores



@LuisSerranoR





Las noticias online son el tercer medio más Popular de info en ems



El mejor es llamar Al 112 (911)



El 18% usa FB para obtener información en emergencias

HOW AMERICANS USE SOCIAL TOOLS IN EMERGENCIES



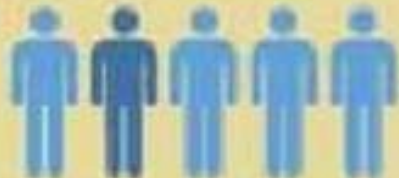
El 24% usaría SM para decirles a otros que está a salvo



El **30%** en áreas metropolitanas se daría de alta para recibir alertas



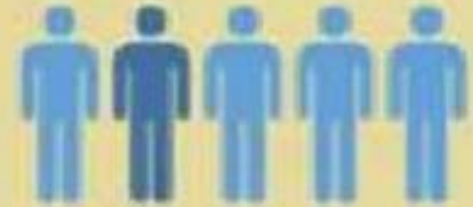
El **20%** en áreas rurales se daría de alta para recibir alertas



1 de cada **5** que experimentan una emergencia escriben sobre ello en SM



El **80%** esperan que los intervinientes lideren las redes sociales



1 de cada **5** intentaría buscar ayuda en SM si no la obtuviera en EMS



1/3 esperan que la ayuda llegue en 1 hora desde que han solicitado asistencia en SM



**American
Red Cross**

Esta no es la solución

2.0



Ni esta

2.0



SALIDA DE EMERGENCIA







banco santander

@santanderbank Spain

<http://www.bancosantander.com>

+ Follow



Tweets

Favorites

Following

Followers

Lists



@santanderbank hasn't tweeted yet.



About @santanderbank

0
Tweets

2
Following

212
Followers

13
Listed

Similar to @santanderbank · [view all](#)



Banco Sabadell Banco Sabadell · [Follow](#)

Estamos a tu disposición las 24h todos los días para c...



CAM Caja Mediterráneo · [Follow](#)

La confianza que nos han depositado millones de pers...

Following · [view all](#)



@LuisSerranoR





News sobre Santander

@SANTANDERnews

Canal no oficial. Noticias publicadas en prensa sobre el banco Santander.

+ Follow



Tweets Favorites Following Followers Lists



SANTANDERnews News sobre Santander

El Banco Santander anuncia un plan extraordinario para atender a ... - Europa Press <http://goo.gl/fb/nlRCo>

12 May



SANTANDERnews News sobre Santander

Greenpeace pide al Banco Santander que no financie una central ... - CompromisoRSE <http://goo.gl/fb/rLMwK>

12 May



SANTANDERnews News sobre Santander

EL PRESIDENTE DE BANCO SANTANDER, EN LA ACADEMIA MILITAR DE ZARAGOZA - ABC.es <http://goo.gl/fb/kWX8P>

12 May



SANTANDERnews News sobre Santander

EL PRESIDENTE DE BANCO SANTANDER, EN LA ACADEMIA MILITAR DE ZARAGOZA - Lainformacion.com

<http://goo.gl/fb/R2nUj>

12 May



About @SANTANDERnews

479

Tweets

0

Following

2,154

Followers

111

Listed

You and @SANTANDERnews

You follow accounts that follow @SANTANDERnews · [view](#)



Similar to @SANTANDERnews · [view all](#)



Petrobras_BR Petrobras · [Follow](#)

Una empresa integrada de energía que atua de for...



FERROVIALnews News about Ferrovial · [Follow](#)

Independent fan site, not affiliated with Ferrovial. Es...



Nestle Nestlé S.A. · [Follow](#)

Good Food, Good Life

Following · [view all](#)

[About](#) [Help](#) [Blog](#) [Mobile](#) [Status](#) [Jobs](#) [Terms](#) [Privacy](#)
[Shortcuts](#) [Advertisers](#) [Businesses](#) [Media](#) [Developers](#)
[Resources](#) © 2011 Twitter



@LuisSerranoR



- El 39% de los directivos no se siente preparado para el reto que supone internet.
- El 70% de los directores de las compañías están preocupados por el cambio digital

Fte. Consultora. Digital Migration Center



@LuisSerranoR



No hacer nada pero medir



Google Analytics

OMNITURE®



ReviewPro

 lithium



bit.ly



@LuisSerranoR



FACILITAR LA CONVERSACIÓN



A tus amigos les gustará conocer nuestros hoteles, Comparte esta web con todos ellos:

- Facebook
- Twitter
- Delicious
- MySpace
- Linked-In
- Live

ENVIAR A UN AMIGO

¿Qué es Compártelo?

Reservas Online Agencias

Seleccione un hotel

Todos

Fecha entrada: 25/06/2011 Noches: 2

Fecha salida: 27/06/2011 Hab.: 1

Adultos: 2 Niños: 0 Bebés: 0

Código Promocional

Miembro Dunas Club

Ver Disponibilidad

Dunas Suites & Villas Resort 4*

Precio desde: 44€

Más info

Hotel

Central de Reservas

Llámenos al:
(+34) 902 14 28 28
(+34) 928 44 53 26

De 9:00 a 17:00 hrs
(Hora Canaria)

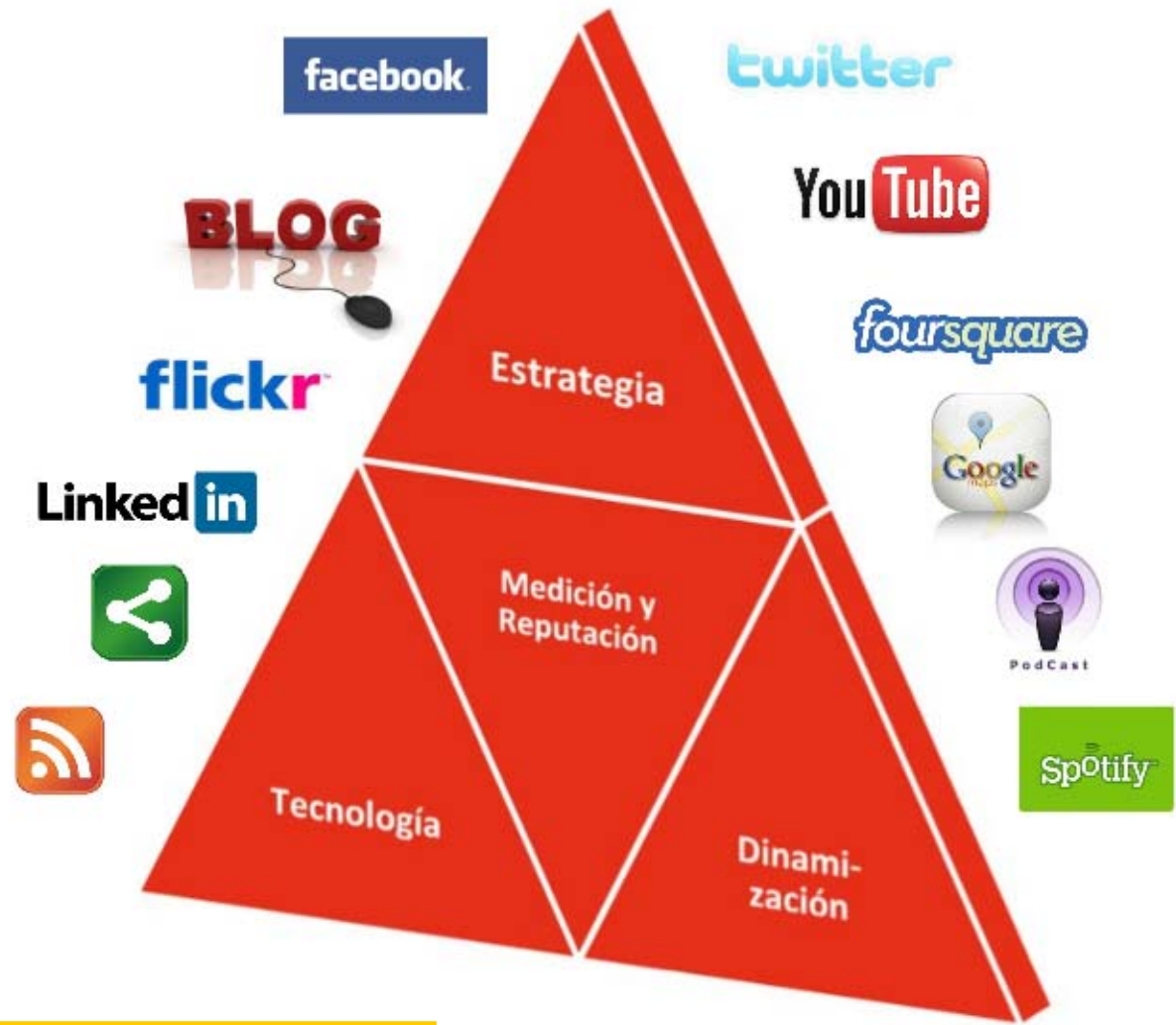
Ofertas y Paquetes recomendados [Ver todas las ofertas](#)

- desde **58€**
Traslado gratis
Hoteles de 4* en Gran Canaria
- 12%**
- desde **36,9€**
Venta anticipada Verano
Todos los Hoteles Dunas

Generar, participar y dinamizar



Web 2.0 y redes sociales



@ToniMascaro





Haití



Chile



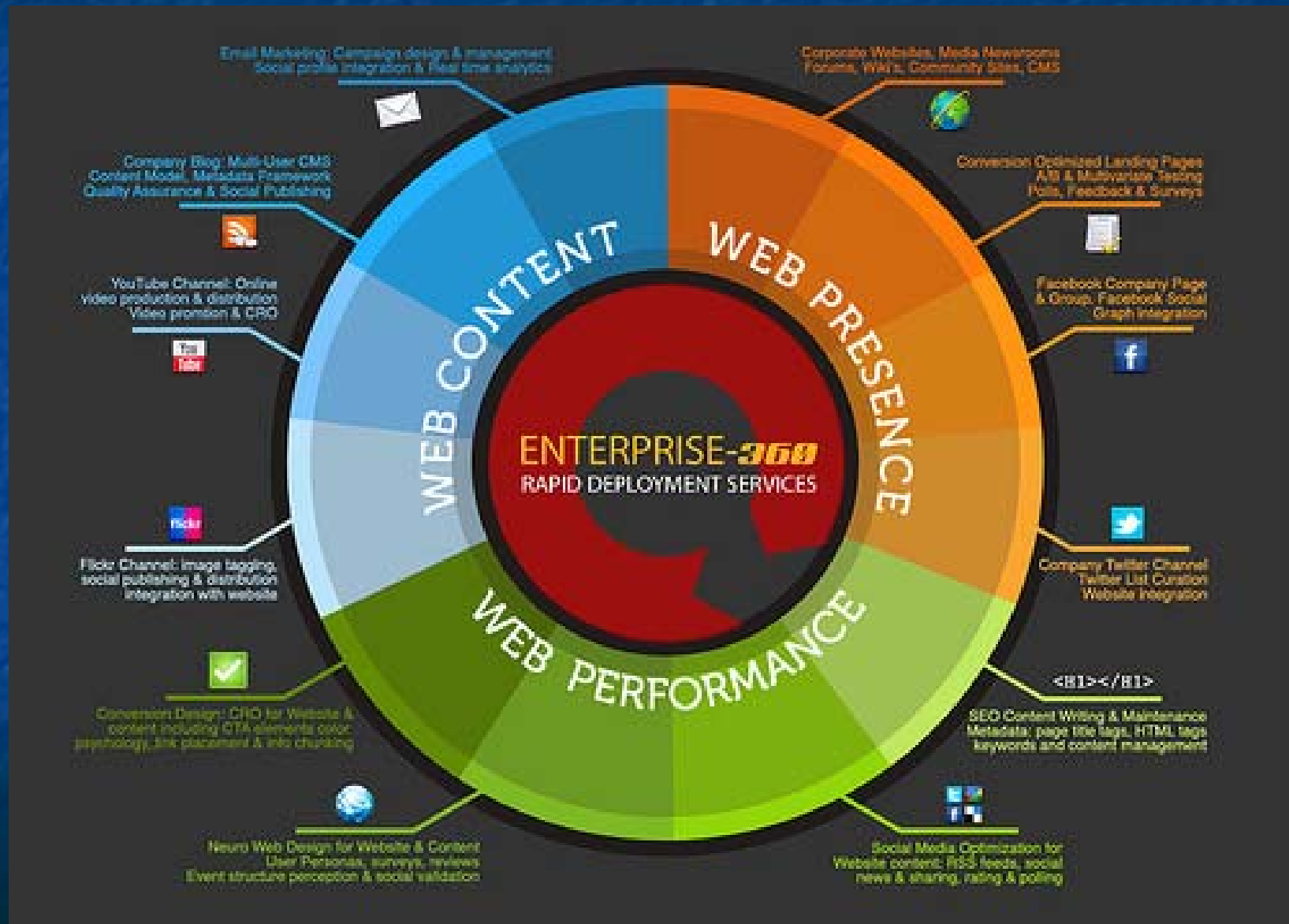
@LuisSerranoR





Mineros chilenos

Plan de comunicación 360 con SM integrado



Política de Comunicación. Objetivos



DISASTER PREPAREDNESS

RECOMMENDED ITEMS IN A BASIC EMERGENCY SUPPLY KIT



Additional items to consider in an Emergency Supply Kit

Prescription medications



Whistle



Cell phone with charger



Social Medias Used

during Emergencies



during Emergencies

What is Social Media?

Technology enabled social interaction.

Community-based interaction.

TOP
5

SOCIAL
NETWORKS



Facebook



Twitter



YouTube

Top 3 Social Media Tools, FEMA



Twitter

Information and updates can be shared on a large scale in real-time.

Breaking news from people at the scene are shared—often before major news outlets can cover it.



Facebook

Facebook users can see profiles, pictures, videos and status updates. This allows for a quick exchange of information by connected users and organizations.



Users can watch videos detailing response and recovery efforts.

Importance of

- 1.000 millones



- 500 millones



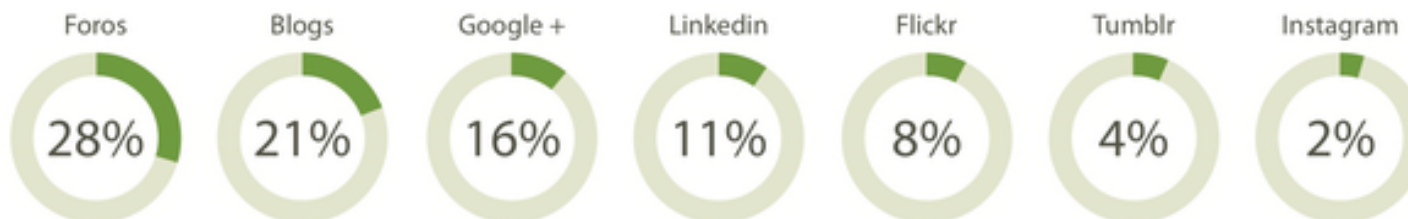
- 600 millones



@LuisSerranoR



¿Dónde están los internautas? En España



facebook



SIGUE SIENDO LA RED JOVEN, AUNQUE MUESTRA CIERTO ESTANCAMIENTO

4 de cada 10 dicen que su uso va a menos

6 de cada 10 tiene menos de 25 años (25,5 de media)

3 de cada 10 siguen a marcas

Las más seguidas son Telepizza, Coca-Cola y Movistar



SE HA VUELTO UNIVERSAL Y ES DIFÍCIL DE ABANDONAR

5 de cada 10 dicen que su uso se mantiene igual

7 de cada 10 tiene más de 25 años (30,5 de media)

7 de cada 10 siguen a marcas

Las más seguidas son Coca-Cola, Movistar, Adidas, Gillette, Nike y BuyVip



EN AUJE POR LA PRESENCIA DE CELEBRITIES Y LA LLEGADA MASIVA DE JÓVENES

4 de cada 10 dicen que su uso va a más

6 de cada 10 tiene más de 25 años (28,3 de media)

3 de cada 10 siguen a marcas

Las más seguidas son Nike, Coca-Cola, Movistar, Adidas y Apple

Fragilidad de la red

- Nodos y servidores.
- Egipto. Mubarak



@LuisSerranoR





Some weekend work that will (hopefully) enable more Egyptians to be heard

1/31/2011 02:27:00 PM

Like many people we've been glued to the news unfolding in Egypt and thinking of what we could do to help people on the ground. Over the weekend we came up with the idea of a speak-to-tweet service—the ability for anyone to tweet using just a voice connection.

We worked with a small team of engineers from Twitter, Google and SayNow, a company we [acquired](#) last week, to make this idea a reality. It's already live and anyone can tweet by simply leaving a voicemail on one of these international phone numbers ([+16504194196](#) or [+390662207294](#) or [+97316199855](#)) and the service will instantly tweet the message using the hashtag #egypt. No Internet connection is required. People can listen to the messages by dialing the same phone numbers or going to twitter.com/speak2tweet.

We hope that this will go some way to helping people in Egypt stay connected at this very difficult time. Our thoughts are with everyone there.

Update Feb 1, 12:47 PM: When possible, we're now detecting the approximate (country-level) geographic origin of each call dialing one of our speak2tweet numbers and attaching a hashtag for that country to each tweet. For example, if a call comes from Switzerland, you'll see #switzerland in the tweet, and if one comes from Egypt you'll see #egypt. For calls when we can't detect the location, we default to an #egypt hashtag.

Posted by Ujjwal Singh, CoFounder of SayNow and AbdelKarim Mardini, Product Manager, Middle East & North Africa

[Permalink](#)

Share:

Search This Blog

con la tecnología de ™

[Site Feed](#)

[Google](#)

554K readers
BY FEEDBURNER

[Make Google your homepage](#)

Blog Archive

Blog Archive

Labels

- [accessibility](#) (29)
- [acquisition](#) (18)
- [ads](#) (94)
- [Africa](#) (16)
- [Android](#) (24)
- [apps](#) (358)
- [April 1](#) (4)
- [Asia](#) (30)
- [books + book search](#) (41)
- [crisis response](#) (23)
- [developers](#) (104)
- [display advertising](#) (2)
- [diversity](#) (11)
- [doodles](#) (33)

Terremoto, Tsunami y desastre nuclear en Japón.

La caída de la red no supuso la interrupción de todas las comunicaciones



TRAVELGOV

#Japan: Telephone lines disrupted; try contacting loved ones by email, text (SMS) message, or through @twitter & #facebook.
#earthquake

● TravelGov, [+] Fri 11 Mar 08:17 via web



@LuisSerranoR



- 6.000 Tweets por segundo
- #japanearthquake o #prayforjapan
- Skipe



The image shows a screenshot of a Twitter profile for the account 'Kantei_Saigai'. The profile is verified and includes a bio in Japanese, a website link, and statistics for tweets, followers, and following. The main content of the tweet is a link to a collection of disaster relief resources.

twitter

 **Kantei_Saigai**
首相官邸

【情報】都道府県が行っている被災地支援のリンク集です <http://bit.ly/gydMI9>
皆様からの義援金や支援物資の受付窓口、災害ボランティア登録の窓口、自治体の対応状況等の情報が載っています。

Made later by 3 hours via web

Cuenta Verificada

Nombre 首相官邸(災害情報)
Sitio Web [http://www.kantei...](http://www.kantei.go.jp/)
Biografía 本アカウントは首相官邸の公式アカウントです。首相官邸から災害関連の政府活動情報をお届けいたします。

3 231,739 8,688
Siguiendo Seguidores Lista

Tweets 160

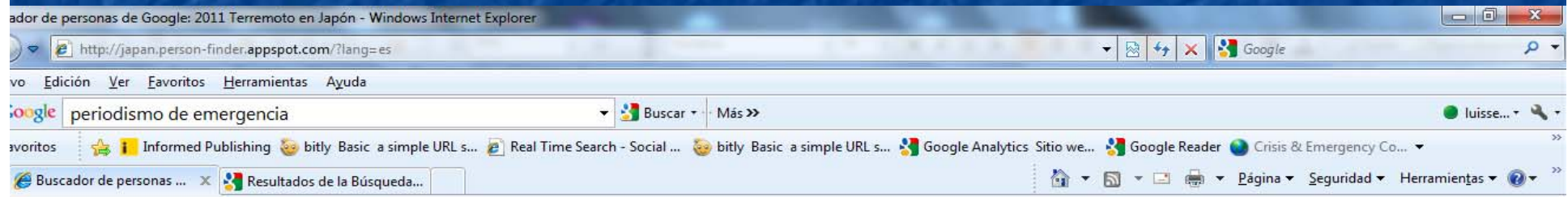
Favorites

Siguiendo



Google de nuevo marca el camino en Japón

Buscador de personas desaparecidas



[Buscador de personas: 2011 Terremoto en Japón](#)

[日本語](#) | [English](#) | [한국어](#) | [中文\(简体\)](#) | [中文\(繁體\)](#) | [Português \(Brasil\)](#) | [español](#) | [Tiếng Việt](#)

¿Cuál es tu situación?

[Busco a alguien](#)

[Tengo información sobre alguien](#)

Aproximadamente 13900 personas registradas actualmente

Short URL : <http://goo.gl/sagas> (Mobile OK)
[Additional Partners](#)
[Other Resources](#)

NOTA: toda la información introducida será de acceso público y cualquier persona podrá consultarla y utilizarla. Google no ha comprobado la veracidad de esta información.

[Insertar esta herramienta en tu página web](#) - [Desarrolladores](#) - [Condiciones del servicio](#)

powered by



Buscar

Explorar

Subir video

112cmadrid

Salir

You Tube 消息情報チャンネル

東日本大震災において被災された方々からのメッセージを動画でお届けするチャンネルです。

動画提供:



メッセージ動画一覧

探している方のお名前（漢字/かな/カナ）、居住地・避難地の地名等を検索ボックス内に入力して [表示] ボタンをクリックしてください。今後も動画を随時追加していく予定です。

動画の検索:

表示



【安否情報】気仙沼 ハタケヤマ ムツオ さん ...



【安否情報】気仙沼 サトウ フユノ さん



【安否情報】菊田久美さん 3月27日放送



【安否情報】高田一恵さん 宮城・東松島市 ...



【安否情報】救助された高校生、夫婦ほか 名 ...



【避難所情報】岩手・大槌町 赤浜小学校 3 ...



【安否情報】宮城・気仙沼市 本吉町



Opciones



Internet | Modo protegido: activado



Galería pública de Google Japan Picassa



https://lh6.googleusercontent.com/-mfq-CQD7QCg/TYj1OlljyWI/AAAAAAAADg/e_izLw5ICXs/s1600/Dibujo - Windows Internet Explorer

https://lh6.googleusercontent.com/-mfq-CQD7QCg/TYj1OlljyWI/AAAAAAAADg/e_izLw5ICXs/s1600/Dibujo+Google+Japan+Picasa.jpg

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Google Buscar Más >>

Favoritos Informed Publishing bitly Basic a simple URL s... Real Time Search - Social ... bitly Basic a simple URL s... Google Analytics Sitio we... Google Reader Crisis & Emergency Co...

https://lh6.googleuserc... Resultados de la Búsqueda...

Correo Calendar Docs Fotos Reader La Web Más >

Nuevas funciones | luisserod@hotmail.com | Configuración | Ayuda | Salir

Álbumes web de Picasa™ Página principal Mis fotos Explorar Galería de Google Japan

Galería pública de Google Japan Álbumes (40) Ordenar por: Fecha del álbum | Fecha de subida

Compartir

Google Japan Fotos | Perfil

Comentarios recientes Ver todo

- "テキスト化終了登録はないようです" shiba ta
- "チェック後、PF願います" さんたぢがん
- "及川 養一朗(石巻市立町1丁目 石巻... さんたぢがん
- "■石巻市 図書館(2) 3月18日元デー... さんたぢがん
- "重複チェック後テキスト化ははじめます" KN

Buscar etiquetas picnic (1) RSS

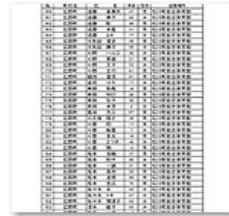
Internet | Modo protegido: activado



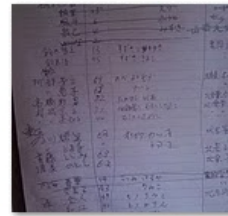
Buzón
22/03/2011
fotos: 193



2011_03_22_0740_name_list
22/03/2011
fotos: 138



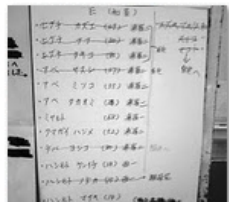
2011_03_22_1425_name_list
22/03/2011
fotos: 12



2011_03_21_0120_name_list
21/03/2011
fotos: 127



2011_03_21_1310_name_list
21/03/2011
fotos: 39

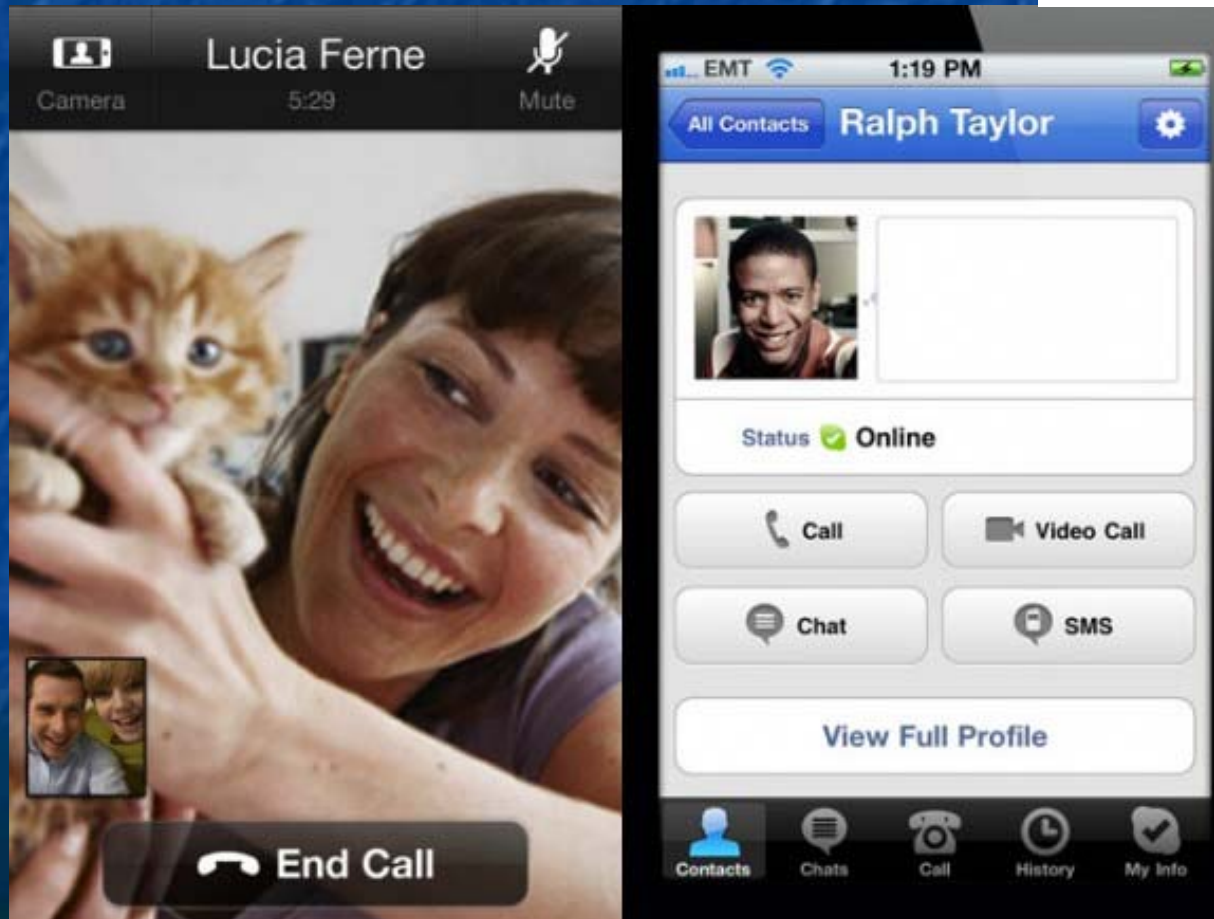


Nuevas herramientas de comunicación



Nuevas herramientas de comunicación

- Skipe móvil



Buscando ayuda

- Antes...



@LuisSerranoR



Buscando ayuda

■ Ahora...

The screenshot shows a Facebook interface. At the top, the Facebook logo is on the left, and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Buscar' are on the right. A search bar is also present. The main content area features a post from the community 'Joplin Tornado Citizen Checks (neighbors helping neighbors!)'. The post includes a 'Me gusta' button, a 'Comunidad' label, and a row of five profile pictures. Below this is a 'Muro' section with a post from the same community asking for updates on the recovery process in Joplin. The post has 5 likes and 5 comments. One comment from Kristen Paxson is visible, discussing emotional recovery. The right sidebar shows 'Personas que quizá conozcas' with profiles for Catherine M and Pamela Den, and 'Historias patrocinadas' with an advertisement for devex.

facebook

Buscar Inicio Perfil Buscar

Joplin Tornado Citizen Checks (neighbors helping neighbors!)

Me gusta

Comunidad

Muro Joplin Tornado Citizen Ch... · Publicaciones más destacadas ▾

Joplin Tornado Citizen Checks (neighbors helping neighbors!)
: Any updates on how the recovery process is going in Joplin?
El Martes a las 7:27

A otras 5 personas más les gusta esto.
 Ver los 5 comentarios

Kristen Paxson People are physically recovering, but emotional recovery is going to take a very long time.
El Martes a las 12:39 · 2 personas

Joplin Tornado Citizen Checks (neighbors helping neighbors!) Kristen, thank you for the update. Glad to hear the physical damage is improving. My thoughts are still with the people

Muro
Información
Fotos
Foros

A **6.497** personas les gusta esto

Me gusta Ver todos

Help Find Will Norton

Personas que quizá conozcas
 Catherine M
1 amigo en común
 Añadir amigo

Pamela Den
1 amigo en común
 Añadir amigo

Historias patrocinadas
 A Juan Galindo le gusta esto.
 devex Dev...
International development
Business · Careers · Events

A Juan Galindo le gusta esto.
de Inversión.

Joplin Tornado

Crowdmap de Joplin tornado, 22 de mayo 2011



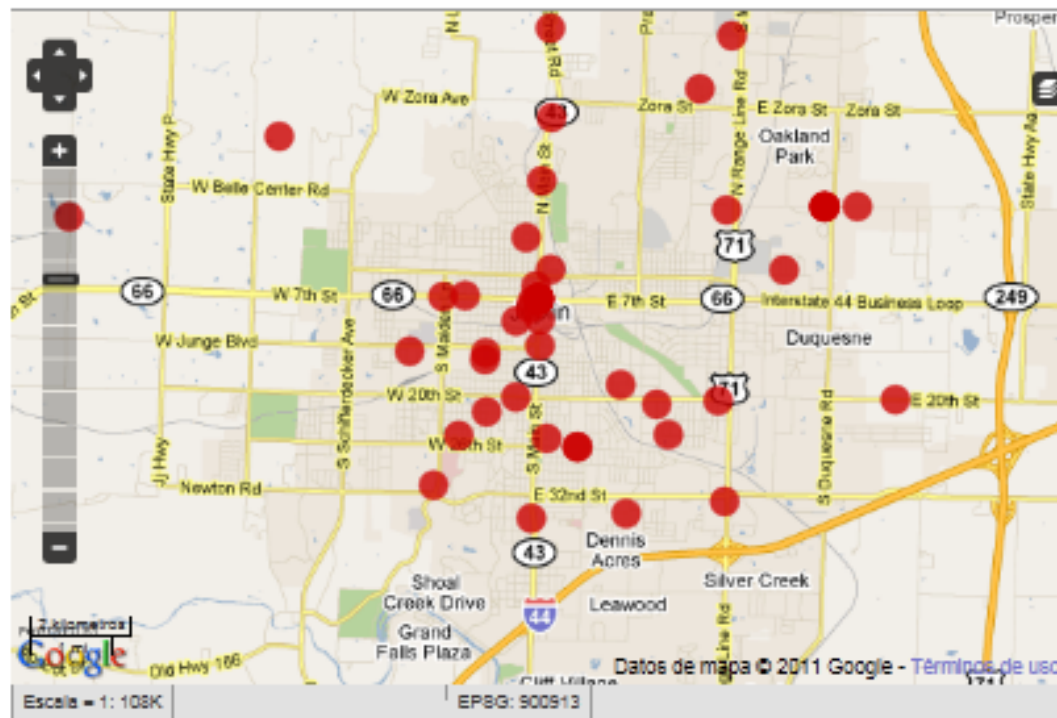
CROWDMAP

[+ PRESENTAR UN INFORME](#)[CASA](#)[INFORMES](#)[PRESENTAR UN INFORME](#)[RECIBA LAS ALERTAS](#)[CONTACTE CON NOSOTROS](#)

Un lugar para publicar las necesidades de recuperación de un tornado, los ofrecimientos de ayuda, y los próximos eventos relacionados con el 22 de mayo de tornados en Joplin. Si usted tiene una emergencia, por favor llame al 9-1-1.

FILTROS + [INFORMES](#) [NOTICIAS](#) [FOTOS](#) [VIDEO](#) [TODOS](#)

✦ CATEGORÍA DE FILTRO [OCULTAR]



TODAS LAS CATEGORÍAS

LOS PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA

SOLUCIONES

LAS NECESIDADES MÉDICAS

ELEMENTOS NECESARIOS

LA AYUDA NECESARIA

REFUGIOS Y CENTROS DE VOLUNTARIOS

PRÓXIMOS EVENTOS

A partir de: 05 2011 a: 05 2011

Juego

Cómo informar

1. Al enviar un tweet con el hashtag / s #



- No tengo ni idea
de dónde vendrá
su próxima
comida

La era de la
información

IN CASE OF FIRE



**EXIT BUILDING
BEFORE TWEETING
ABOUT IT**

Riesgos. Las Menciones negativas

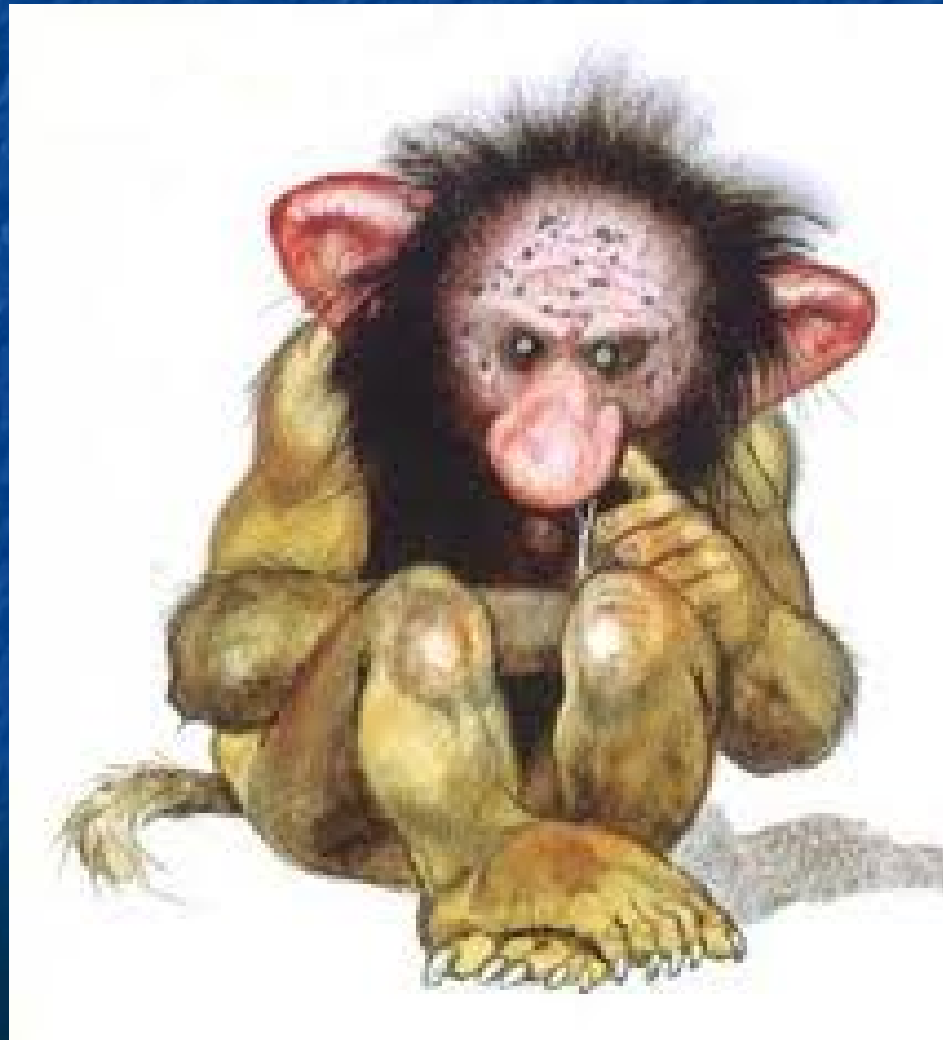
- Comprensión y centrarse en lo positivo
- Respeto
- No hacer oídos sordos a las críticas
- Asumir errores
- Buena educación por bandera
- Transparentes sí. Pusilánimes no
- Agradecer las menciones positivas y RT
- ¿Bloquear sí o no?



@LuisSerranoR



¿Qué hacemos con ellos?



La dura vida del Troll

THE HARD KNOCK LIFE OF AN INTERNET TROLL

LONG, GREASY HAIR

Who has time to cut their hair or shower when they're busy terrorizing online forum members?

THICK NECK

The carotid artery walls in the neck thicken with the stress of being right all the time.

BAD POSTURE

A natural effect of having to carry the weight of the ignorant Internet world upon one's shoulders.

BIG BELLY

Full of vitriol. And Cheetos.

SWEAT PANTS

Jeans are just sooo restrictive.

PALE INDOOR COMPLEXION

Going outside is for people who fail at the Internet.

PERMA-WRINKLE BETWEEN BROWS

Brought on by being a combination of frustrated and focused all the time.

BAGS UNDER EYES

Sleepless nights are signs of diligent Internet trolling.

SMALL SHARP TEETH

From gritting down chompers in fits of resentful anger.

RED BULL CAN IN HAND

Access to the reserve of energy needed for firing off inflammatory comments.

WORN-DOWN CAPS LOCK BUTTON

Due to excessive Internet yelling.

WRIST BRACE

To fight off carpal tunnel syndrome.

CRUMB PILE

Taking your eyes off the screen while eating is a no-no, even if it means making a mess of Mother's 1970's carpet.

-No todo lo ofensivo es troll

-No alimentos al troll

-No te pongas a su altura

- Aprende a reírte de ti mismo

Dando la bienvenida y un saludo a [@vomistar_es](#), y suerte en twitter!!!, ponedle copyright que "copiamos siempre a los buenos" ;-P

hace cerca de 17 horas vía TweetDeck

Retwitteado por 84 personas

[Responder](#) [Retwittear](#)



[movistar_es](#)
Movistar España

Como prevenir una crisis en redes sociales

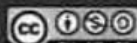
DETECTAR

EVALUAR

RESPONDER

         	 <p>TROLL</p>  <p>FURIOSO</p>  <p>DESINFORMADO</p>  <p>INSATISFECHO</p>  <p>SATISFECHO</p>	<p>Evite responder. Monitoree para obtener información relevante.</p> <p>Evite contradecir o entablar una discusión. De ser posible comuníquese asertivamente e intente averiguar si su furia parte de una desinformación o de una insatisfacción con el producto o servicio.</p> <p>Responda con información basada en hechos.</p> <p>Rectifique la situación y busque una solución razonable.</p> <p>Compartir proactivamente, entablar conversación y agradecer.</p>	<p>MONITOREAR</p> <p>TRANQUILIZAR</p> <p>ACLARAR</p> <p>REPARAR</p> <p>COMPARTIR</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Mencione sus fuentes mediante hipervínculos, fotos o videos.
adaptado por @antoniofregoso



Riesgos. Los rumores en SM



@LuisSerranoR



Requisitos de la Fuente

- Exactitud
- Actualidad
- Cualificada



@LuisSerranoR



Características del Rumor

- Impersonalidad de la Fuente
- Ambigüedad
- Falta de transparencia



@LuisSerranoR



Si no informamos...

- ...El Rumor

El enteradillo

La última hora

Alarma Social



@LuisSerranoR



Los Rumores 2.0

nortecastilla.es

Portada Castilla y León Deportes Economía Más Actualidad Gente y TV Ocio Participa Bl
Valladolid | Palencia | Segovia | Zamora | Real Valladolid Agenda Especiales Opinión Premio

Estás en: El Norte de Castilla > Noticias Portada



URGENTE

Fallece el periodista y escritor Manu Leguineche

Portada de la versión digital de 'El Norte de Castilla'



MARINA MESEGUER

9

4581 visitas

● Notificar error ● Tengo más Información



AA

Fórmula del Rumor 2.0

- $R2.0 = i * a * iNO * n^{\circ}RT$
- i = importancia asunto
- a = ambigüedad
- iNO = influencia del nodo
- $n^{\circ}RT$ = número de Retweets



@LuisSerranoR



Actuación para evitar el rumor 2.0

- Información Rápida
- Puntual
- Objetiva
- No ocultismos
- No alarma social

- Credibilidad y solvencia
- Influencia en el ordinario para ser un referente en el extraordinario

→ RT



@LuisSerranoR



Gestión de Redes sociales en



@LuisSerranoR



#nevadamadrid #nevadaA6
@112cmadrid



SOLICITUD DE INFO Y RECOMENDACIONES



@LuisSerranoR





Buscar



Inicio

Perfil

Mensajes

A quién seguir

@112cmadrid

5 mar



gijon2013 Montse Fernández

@112cmadrid por favor, hemos parado en un área a descansar y estamos retomando la marcha ¿está restablecido el tráfico?

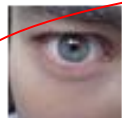
5 mar



elenamabra Elena

@112cmadrid Yo tb he estado 4 horas atrapada en la A6 y sólo he visto un quitanieves pasar en dirección Madrid hasta la 1. La cosa mejoró??

5 mar



adegradob Alberto de Grado

@112cmadrid la guardia civil de san rafael me acaba de informar por teléfono que esta abierta A6 sentido A Coruña y AP61

5 mar



Danifurones Daniel Furones

muy recomendable seguir a @112cmadrid excelente la ayuda en la A6 y sus consejos, a ver si #asturias la copia

5 mar



canal6navarra Canal 6 Navarra

RT @112cmadrid: Apuntar estas recomendaciones para los que estáis atrapados en la A6. bit.ly/enuLFc

5 mar

CRÍTICAS



@LuisSerranoR





cruzmaria cruz maria zamorano

@112cmadrid donde estan los quitanieves? en la #A6 no, ni rastro d las maquinas #nevadamadrid #DGT panda d incapaces

5 mar



Dirator Diego Ramos

@112cmadrid Las previsiones de AEMET tan buenas como siempre,asi salen luego las cosas...

5 mar



acrusa Ana Conde

Ánimo y nasnoxes RT @112cmadrid Recordar cada cierto tiempo renovar el aire del interior del vehículo y no os quedéis dormidos #nevadamadrid

5 mar



cruzmaria cruz maria zamorano

@112cmadrid tolais, q la gente lleva cargadores d moviles en el coche, a ver si os creeis q son como la #DGT y vosotros, incapaces

5 mar



casadelprincipe casa del principe

@112cmadrid insistir el atasco se ha reproducido túnel cerrado

5 mar



cruzmaria cruz maria zamorano

@112cmadrid sois como binladen. se supone q existis pero nadie d

AGRADECIMIENTOS



@LuisSerranoR



- **inakitorres** Iñaki Torres
@112cmadrid lo q tenian q estar haciendo a esas horas era haber destituido a los sinverguenzas q gestionan esa autopista!!!!
hace 15 horas
- **ejarpon** enr jar pon
@PaulinoRivero Saludos Presidente. Anoche en Madrid el @112cmadrid fue el medio más efectivo. Es una sugerencia. Gracias.
hace 15 horas
- **lavozeValencia** La Voz de Valencia
Twitter @112cmadrid hizo mas que el gobierno
<http://goo.gl/fb/pkDMT>
hace 16 horas
- **lavozeValencia** La Voz de Valencia
Twitter @112cmadrid hizo mas que el gobierno: El PP señala al Gobierno por el colapso en Madrid mientras Fomento...
<http://bit.ly/i5IACH>
hace 16 horas
- **doerthelippke** Dorte Lippke
RT @ojomagico: Los héroes de la gran nevada que colapsó Madrid, el Twitter del 112 de la comunidad. <http://bit.ly/fDoNns>
@112cmadrid
hace 16 horas



la_informacion la_informacion

Ni la UME ni la Guardia Civil, el @112cmadrid salió al rescate en el colapso de la A-6 <http://bit.ly/fDoNns>

hace 16 horas



RTTaxi Radiotelefono Taxi

@112cmadrid Excelente cobertura, lamentablemente y a pesar de vuestro esfuerzo, nuestro compañero taxista ha fallecido.

hace 17 horas



CruzRojaColme Cruz Roja Colmenar

Muchas gracias! ;) RT @112cmadrid @CruzRojaColme siempre al pie del cañón. Gracias

hace 18 horas



gijon2013 Montse Fernández

@ma_garcia Yo creo que no. Ya ha pasado muchas veces y no aprenden. Yo agradecería más información como la que ofrecía @112cmadrid

hace 18 horas ☆ Favorito ↻ Retwittear ↩ Responder



CruzRojaColme Cruz Roja Colmenar

@jupumo @112cmadrid al final se consiguió restablecer la circulación. Antes, asistencia in situ. Buen trabajo de los equipos desplegados

hace 18 horas



jupumo Julio Pulido

@CruzRojaColme @112cmadrid #ERIE de albergue provisional?





CEPUNTO Cristina Hernández

@112cmadrid gracias por el apoyo de anoche !!!

hace 23 horas



tinoserrano Mario Serrano

@112cmadrid gracias tb a vosotros por hacernos el trabajo más fácil

hace 23 horas



PALVAREI PALVAREI

@112cmadrid @tereamor buen trabajo chicos !!! sin vosotros ayer no salimos ..feliz dia ;))

hace 23 horas



GenteDeMadrid Alfredo Menéndez

@112cmadrid habéis hecho un trabajo estupendo ¡enhorabuena! buen servicio a todos - Alfredo

hace 23 horas



jltasende Jesús López Tasende

.@112cmadrid _una gran iniciativa y d gran ayuda, mejor no necesitar vuestros servicios, pero tranquiliza saber q estáis ahí y en q nivel!!!

hace 23 horas



ARCECAC ARCE.C.A Ceuta.

@112cmadrid enhorabuena por la difusión Twitter, la herramienta se demuestra mas que efectiva. Buen trabajo.

hace 23 horas



Terremoto en Lorca. Cómo gestionamos la información de emergencia del ERICAM

Misión

- Apuntalamientos de urgencia
- Revisiones



Información

- Traslada, de manera constante, a los Medios de Comunicación
- SMS
- Página web.
-  y  a los Medios, y directamente a nuestros seguidores.



@LuisSerranoR





@112cmadrid

Información de E... 112cmadrid (112cmadri... X

twitter Inicio Perfil Mensajes A quién seguir 112cmadrid

112 emergencias 112cmadrid
@incendis @bomberscat @emergenciescat Moltes gracies :)
14 may

112 emergencias 112cmadrid
@pisafer Muchas gracias :)
13 may Favorito Responder Borrar

112 emergencias 112cmadrid
@Mar_GMF Muchas gracias :)
13 may

112 emergencias 112cmadrid
Bomberos de la Comunidad apuntalando un concesionario de coches en #terremotolorca yfrog.com/hsbbictj
13 may

112 emergencias 112cmadrid
@hectormgarrido @d_corral Muchas gracias :)
13 may

112 emergencias 112cmadrid
I'm broadcasting Apuntalando en zona colapsada live on #Ustream. Come watch and chat! 17:59 http://ustre.am/woD5
13 may

112 emergencias 112cmadrid

112 emergencias @112cmadrid 112cmadrid
Apuntalando entre estructuras colapsadas en #terremotolorca yfrog.com/gtzafnj



Internet | Modo protegido: activado

ES

Mostrando la labor

http://www.ustream.tv/recorded/14673858 Madrid112 5/13/11 09:21A...

Google ustream Buscar Más

Google Traducción en curso

USTREAM Search for users and events... Login | Sign Up **Go Live!**

On Air News Pets & Animals Entertainment Sports Music Gaming Education Spirituality More

Madrid112 5/13/11 09:21AM PST [Go to Channel Page](#)



USTREAM RECORDED LIVE

112 emergencias Comunidad de Madrid Madrid112 May 13, 2011 06:02 Join Crowd 1 in

“ 5/13/11 09:21AM PST ”

Embed Copy

URL Copy

hide this ad?



Not rated yet. You must be logged in to rate this video. 13 views

Puede acelerar la exploración si deshabilita complementos. Elegir complementos Preguntarme más tarde

Windows taskbar: 20:26 10/06/2011

Resumiendo

Estrategia digital

- **¿Qué objetivos quiero conseguir?**
 - No hay contenidos sobre mi y quiero cambiar esto
 - Las referencias que hay no me gustan
 - Quiero mejorar mi posicionamiento
 - Posicionarme como referencia en este campo



@LuisSerranoR



Estrategia digital

- ¿Cómo hacerlos realidad?
 - Creando perfiles en redes sociales y participando activamente. A diario
 - Fomentando la participación
 - Contenido relevante, auténtico y emocional
 - Equipando a los demás
 - Da contenido gratis



@LuisSerranoR



Estrategia digital

YouTube dibuja tu mapa

- Hazlo tu. En 2015 el 90% del contenido en SM será video



@LuisSerranoR



CREAR SM PLAN

@Juan Merodio

■ **Objetivos**

- Identificar líderes opinión en nuestro sector.
- Quiénes son los clientes, donde están y qué les gusta
- Asignar persona responsable de gestión diaria de reputación online y contenidos



@LuisSerranoR



- Redes sociales que vas utilizar y porqué.
- Estrategia que se va a seguir en cada red.
- Con qué herramientas vamos a trabajar.
- ROI. Qué vamos a medir y cómo.



@LuisSerranoR



Infoxicación



Debemos aprender a usar
las redes sociales
y a organizar la información

- Sin Miedo
- Sin pensar que es más trabajo
- Sin preguntarnos si ganaremos más
 - Sin creernos estrellas
- Experimentando todo el tiempo
 - ¿Estás en Google+?
 - ¿Y en Pinterest?

“Dedicar esfuerzo a construir tu propia identidad digital ya no es opcional. Es un acto de pura responsabilidad.”

@JulioAlonso

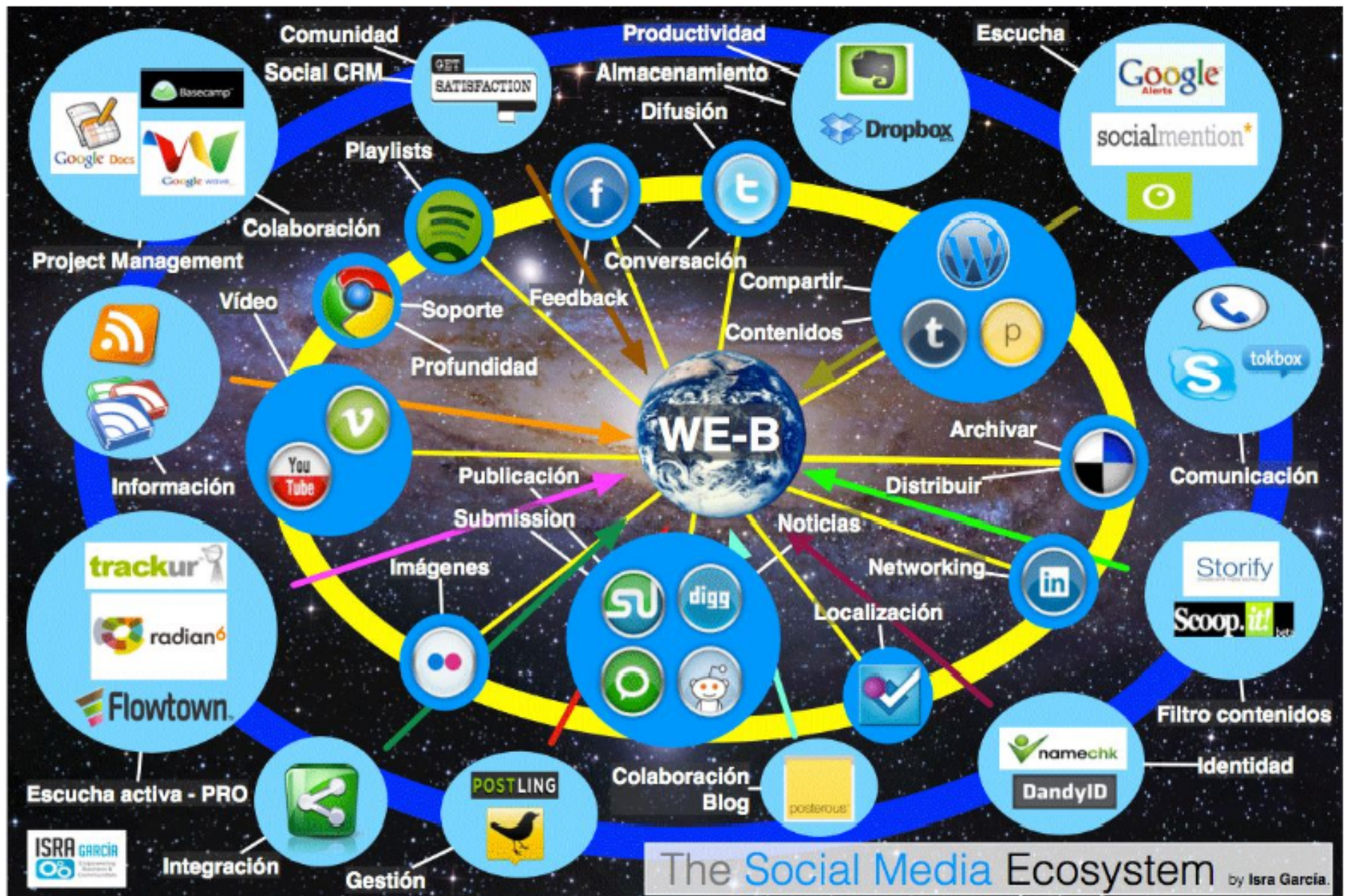
Si no lo haces tú,
la identidad digital
vendrá
determinada
por los que otros opinen de ti

@JulioAlonso

Así que no seas tímido



...y cuida tu reputación para que reconozcan tu profesionalidad



“Esto va sobre crear. Estamos aquí para hacer una mella en el universo”  @Israel_Garcia

¡¡Muchas gracias!!

- Luis Serrano: (+34)619237892 (+34) 917089140

✉ luisserod@hotmail.com

🐦 @LuisSerranoR

f Luis Serrano Rodríguez

in Luis Serrano Rodríguez

- <http://informaciondeemergencias.blogspot.com>

<http://about.me/luisserranor>



@LuisSerranoR

