REPUTACIÓN ON LINE: GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN DE NUESTRA EMPRESA EN EL MUNDO DIGITAL

REACCIÓN ANTE UNA CRISIS

LAURA CISCAR

Abogada

CISCAR DE GRAU
DERECHO DIGITAL

LO PRIMERO

PRESENTACIÓN

ÍNDICE

1 - OBJETIVO DE LA CONFERENCIA
2 - CONCEPTOS BÁSICOS
3 - LA EMPRESA
4 - EL ATAQUE
5 - LA RESPUESTA
6 - LA PRUEBA
7 - MARCO NORMATIVO
8 - RESPONSABILIDADES
9 - LA CRISIS
10 - COMENTARIOS
11 – CASOS REALES

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1 – OBJETIVO DE LA CONFERENCIA

1.1 REPASAR LOS POSIBLES ESCENARIOS.

1.2 TRANSMITIR LA IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN.

1.3 TRASLADAR QUE UNA ACTITUD PASIVA EN LAS REDES **NO** NOS LIBRA DE UNA CRISIS DE NUESTRA REPUTACIÓN ON LINE.

2 – CONCEPTOS BÁSICOS

2.1 – REPUTACIÓN ONLINE

2.2 – CRISIS

2.3 – IDENTIDAD DIGITAL

2.4 - PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

2 .1.– CONCEPTOS BÁSICOS : REPUTACIÓN ON LINE

DISTINTOS ATRIBUTOS QUE NOS DEFINEN ANTE LOS DEMÁS Y QUE <u>CONDICIONAN SU COMPORTAMIENTO ANTE NOSOTROS.</u>

2.2 – CONCEPTOS BÁSICOS : CRISIS

- ES AQUELLA SITUACIÓN QUE SE PRODUCE Y PROVOCA UNA VISIÓN NEGATIVA DE NUESTRA MARCA O PRODUCTO EN INTERNET Y QUE PUEDE REPERCUTIR ECONOMICAMENTE EN NUESTRA ACTIVIDAD.

2.3 – CONCEPTOS BÁSICOS : IDENTIDAD DIGITAL

- LO QUE PUBLICO
- LO QUE COMPARTO
- LA INFORMACIÓN QUE EXISTE SOBRE MI

2.4 – CONCEPTOS BÁSICOS : PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

PLAN DISEÑADO ENTRE EMPRESA, ASESOR LEGAL Y AGENCIA DE COMUNICACIÓN PARA ACTUAR ANTE UNA CRISIS DE REPUTACIÓN OLINE.

ESTABLECE UN GABINETE DE CRISIS QUE SE REUNIRA CUANDO SE CUMPLAN LOS REQUISITOS MARCADOS EN EL PROPIO POTOCOLO

DISEÑAREMOS UN PLAN U OTRO EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS DE CADA SITUACIÓN, VALORANDO:

TIPO DE EMPRESA

ATAQUE RECIBIDO

POSIBILIDADES DE RESPUESTA

PRUEBA

MARCO NORMATIVO APLICABLE

RESPONSABILIDADES

RECAPITULEMOS

NECISITAMOS PLAN DE ACCIÓN AUNQUE SEAMOS PASIVOS EN LA RED

CADA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ES UNICO

NECESITAMOS UN GABINETE DE CRISIS

3 – LA EMPRESA

3.1 TIPOS

3.2 ACTITUDES

3.1 – LA EMPRESA : TIPOS

- GRAN EMPRESA, MARCAS
- EMPRESA PEQUEÑA O MEDIANA
- PROFESIONAL

3.2 – LA EMPRESA : ACTITUDES

VS

4 – EL ATAQUE

4.1 - ORIGEN

4.2 - GRADOS

4.3 - MOTIVO

4.4 - LUGAR

4.1 – EL ATAQUE : ORIGEN

INFORMACION NEGATIVA

- OPINION PUBLICA / PRENSA
- CLIENTES / USUARIO / SEGUIDOR
- COMPETENCIA
- EX EMPLEADO

SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

REGISTRO ABUSIVO DE NOMBRE DE DOMINIO

ATAQUES DE DENEGACIÓN DE SERVICIO

FUGA DE INFORMACIÓN

VIOLACIÓN DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

4.2 – EL ATAQUE : GRADOS

DEBEMOS ANALIZAR EL GRADO DE **VISIBILIDAD, INFLUENCIA Y DIFUSIÓN**

blog DEL BLOQUE 7A

≠

LAVANGUARDIA.com

4.3.1 – EL ATAQUE : MOTIVO

INFORMACIÓN NEGATIVA	NO INFRACCIÓN O DELITO	INFRACCION O DELITO
CIERTO	•Antipatía de camarero restaurante.	•Negligencia médica. •Intoxicación en restaurante.
NO CIERTO	•Denuncian impuntualidad de una consulta medica.	•Despido improcedente. •Negligencia médica.

DEFENDER DERECHO AL HONOR

4.3.2 – EL ATAQUE : MOTIVO

HECHO	EJEMPLO	COMENTARIO
SUPLANTACIÓN IDENTIDAD	DOMINIO PARECIDO PERFIL RED SOCIAL	IMPLICACIÓN LEGAL
REGISTRO ABUSIVO NOMBRE DOMINIO	NO RENOVACIÓN / EXEMPELADO	RED / ICANN
ATAQUE DENEGACION DE SERVICIO	SERVIDOR INOPERATIVO	DENUNCIA
FUGA DE INFORMACION	INTERIOR / EXTERIOR	IMPLICACION LEGAL
VIOLACIÓN DºS PROPIEDAD INDUSTRIAL	MARCAS, PROPIEDAD INTELECTUAL	IMPLICACIÓN LEGAL

4.4 – EL ATAQUE : LUGAR

5 – LA RESPUESTA.

5.1 – TIPOS DE RESPUESTA

5.2 – FORMAS DE ACTUAR

¿SACO A PASEAR A

?

5 .1– TIPOS DE RESPUESTA.

VIA
- PÚBLICA
- PRIVADA
- MIXTA

INTENSIDAD
- DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
- DEPARTAMENTO LEGAL
- AMBOS

5.2 – FORMAS DE ACTUAR

IGNORAR

RESPONDER

- DEPART. COMUNICACIÓN
- DEPART. LEGAL
  - EXTRAJUDICIAL/JUDICIAL

6 – LA PRUEBA

- ES MUY IMPORTANTE PODER DEMOSTRAR:
  - ¿QUE HA SUCEDIDO?
  - ¿DÓNDE?
  - ¿CUÁNDO?
  - ¿QUIÉN?

NECESITAMOS UN PRESTADOR DE SERVICIOS DE CERTIFICACION QUE **ACTUE COMO TERCERO ENCONFIANZA**, VALIDADO PARA EMITIR SELLOS DE TIME STAMP

HAY VARIOS RELACIONADOS EN EL MINISTERIO DE INDUSTRIA.

7 – MARCO NORMATIVO

- CONSTITUCION ESPAÑOLA
- CODIGO CIVIL
- CODIGO PENAL
- DERECHO AL HONOR, INTIMIDAD Y PROPIA IMAGEN
- LEY SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL COMERCIO ELECTRONICO
- LEY DE COMPETENCIA DESLEAL
- LEY DE MARCAS
- LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL (LPI)
- LEY 15/1999 DE PROTECCION DE DATOS (LOPD)
- …

- **LOS DERECHOS NO SON ABSOLUTOS**

- **DERECHO DE INFORMACIÓN VS DERECHO AL HONOR**
- **LIBERTAD DE EXPRESION VS DERECHO AL HONOR**

8 – RESPONSABILIDADES

- CONOCIMIENTO EFECTIVO

- DERECHO AL OLVIDO

- DERECHO AL HONOR TAMBIÉN RECONOCIDO A LAS EMPRESAS

ESTALLA LA CRISIS

9 – CRISIS

9.1 – COMITÉ DE CRISIS

9.2 – ANALISIS DE LA SITUACIÓN

9.3.– EMPRENDER ACCIONES

9.1 – CRISIS: COMITÉ DE CRISIS

9.2– CRISIS: ANALISIS DE LA SITUACIÓN

¿HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?

¿DONDE HA SUCEDIDO?

¿SE PUEDE FRENAR?

¿TIENE JUSTFICACIÓN?

¿QUE OPINA COMUNICACIÓN?

¿QUE DERECHO PUEDO RECLAMAR?

¿QUE VIA LEGAL ELIJO?

¿OBTENCION DE PRUEBA?

9.3– CRISIS: EMPRENDER ACCIONES

COMUNICAR CON EL AUTOR

COMUNICAR CON PRESTADOR DE SERVICIO: FALTA DE CONOCIMIENTO EFECTIVO

FORMULARIOS HABILITADOS POR LAS REDES SOCIALES

ANALIZAR CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS BLOGS

BUSCADORES; Dº AL OLVIDO

AGPD

ACTUACIONES JUDICIALES PENAL / CIVIL???

Dº AL HONOR
Dº DE MARCAS

10 – COMENTARIOS

- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
- AGILIDAD
- NO INCENDIAR.

- CONOCIMIENTO RESPUESTAS LEGALES:
  - DIRIGIRNOS AL AUTOR
  - DIRIGIRNOS AL PRETADOR DEL SERVICIO
  - ANALIZAR NORMATIVA ADECUADA

11 – CASOS REALES

- http://www.brandchats.com/8-casos-de-exito-y-errores-en-la-gestion-de-la-reputacion-digital/
- http://www.jotdown.es/2014/12/marta-ramoneda-el-editor-publica-los-textos-que-mas-le-gustan-el-librero-vende-los-libros-que-prefiere/
- http://www.eldiario.es/sociedad/Estrategia-industria-carnica-informe-OMS_0_489951148.html
- http://www.poderjudicial.es/search/doAction?action=contentpdf&databasematch=TS&reference=6945778&links=%22JOSE%20RAMON%20FERRANDIZ%20GABRIEL%22&optimize=20140131&publicinterface=true
- http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Sala-de-Prensa/Notas-de-prensa/El-TS-desestima-el-recurso-de-un-diario-que-critico-duramente-a-Ryanair-por-el-aterrizaje-de-tres-de-sus-aviones-en-Valencia-en-2012

DATOS DE CONTACTO

LAURA CISCAR
Abogado
Sant Marius, 13 despacho 3, 08022 Barcelona
93. 249.99.03 lauraciscar@icab.cat
www.ciscardegrau.es