



Redes sociales y emergencias

Buenas prácticas y estrategias



Comunicación

Octubre 2019, gran incendio en Los Angeles obligó a evacuar barrios enteros. El Departamento de Bomberos de Los Angeles utilizó sus RRSS como plataformas de información y actualización de la situación.





- Inicio
- Explorar
- Notificaciones
- Mensajes
- Guardados
- Listas
- Perfil
- Más opciones

Twittear

Carina Novarese
@carinanovarese

Tweet



LAFD

@LAFD

REMINDER: Alerts & Advisories ('hard news') is posted here @LAFD.

For conversation, inquiries, safety topics, re-tweets & #LAFD photo/video sharing, visit: @LAFDtalk.

- To Report an Emergency in #LosAngeles: Call or Text 911
- For Non-Emergency @LACity Services: Call 311

Traducir Tweet

7:33 p. m. · 12 sept. 2021 · Twitter Web App

7 Retweets 2 Tweets citados 15 Me gusta



¿Quiénes pueden responder?

Las personas que @LAFDmencionó pueden responder

Buscar en Twitter

Personas relevantes



LAFD

@LAFD

Seguir

An all-risk fire and life safety agency protecting the City of Los Angeles. To report an emergency, call or text 911.



#LAFD Talk

@LAFDtalk

Seguir

@LAFDtalk is for casual discussion with the Los Angeles Fire Department. For incident alerts follow @LAFD. To report an emergency call or text 911.



City of Los Angeles

@LACity

Seguir

The best City in which to live, work, and play. The City of Los Angeles' Information Technology Agency manages this social media account.

Tendencias para ti

Mensajes



- Inicio
- Explorar
- Notificaciones
- Mensajes
- Guardados
- Listas
- Perfil
- Más opciones

Twittear

Carina Novarese
@carinanovarese

Tweet



LAFD

@LAFD

As #wildfire activity increases, we remind you that well meaning information is often posted by accounts that appear but are not official. Before you share or act upon such information, please verify the details - and never hesitate to include a link to the agency or source!

Traducir Tweet

5:43 p. m. · 23 sept. 2021 · Twitter Web App

34 Retweets 147 Me gusta



Twittea tu respuesta

Responder



Betty Swift-Ramirez @ladyb3r3 · 24 sept.

En respuesta a @LAFD

Solid advice... Stay Safe everyone. ❤️🙏🙏🙏



Buscar en Twitter

Personas relevantes



LAFD

@LAFD

Seguir

An all-risk fire and life safety agency protecting the City of Los Angeles. To report an emergency, call or text 911.

Tendencias para ti

Tendencia en Uruguay

Tabarez

2.224 Tweets

Tendencia en Uruguay

Susana

6.340 Tweets

Tendencia en Uruguay

Anita

14.6 mil Tweets

Tendencia en Uruguay

Lamento

14.6 mil Tweets

Mensajes



FOLLOW LAFD

[@LAFD](#)
Citywide

[@LAFDwest](#)
West Bureau

[@LAFDvalley](#)
Valley Bureau

[@LAFDsouth](#)
South Bureau

[@LAFDcentral](#)
Central Bureau

[@LAFDchief](#)
Chief Terrazas

[@LAFDtalk](#)
LAFD conversation

[@LAFDairops](#)
LAFD Air Operations

MORE SOCIAL

 Facebook

 YouTube

 Instagram

 Reddit

 Flickr

Estrategia pronta

¿Qué comunico, cuándo y cómo?

¿Cómo creo conciencia y comunidad antes de un evento?

¿Qué herramientas puedo utilizar?

¿Qué voz adopto?

¿Mensajes claves?



Punto de partida

1

PLANIFICAR

3

CREAR COMUNIDAD

2

ESCUCHAR/ANALIZAR

4

COMUNICAR EN EMERGENCIAS



Algunos puntos para construir estrategia

- Tener lineamientos acordados de antemano por el organismo y comunicados de antemano para que el público los conozca (ej: tipos de alerta)
- Revisar las herramientas que se pueden usar y cómo se usarán (ej: mapas y otros sistemas de visualización)
- Conocer las funcionalidades de cada plataforma, incluyendo aquellas que se han desarrollado para emergencias (Facebook, YouTube)
- Generar una serie de mensajes clave, pre aprobados, para postear rápidamente.
- Generar una comunidad de usuarios que sean transmisores de mensajes importantes (entre ellos periodistas y medios de comunicación).
- Tener una comunicación regular más allá de las emergencias, que permita construir confianza y conocimiento del organismo (como marca).








- No dudar en hablar de rumores para eliminar rumores, con explicaciones claras y contundentes.
- Analizar la desinformación que se da siempre en redes sociales y en Internet en general, y establecer estrategias para combatirla con datos ciertos.
- Analizar quiénes hablan en redes de temas relacionados, quienes se convierten en referentes no oficiales que están discutiendo sobre la emergencia en cuestión (ej: pandemia, Twitter Uruguay) y evaluar si se les da difusión o si se advierte sobre lo que están informando porque no es correcto.
- Calibrar cómo se decodificarán los mensajes, para evitar caos, miedo o pánico.


El silencio no es una opción


Poder de la comunidad


Beneficios y riesgos





Francisco Polic...

 Más información

 Me gusta

 Mensaje










field trip to Pittsburg, CA and with the assistance of @pittsburgpoliceca seized a vehicle that participated in a sideshow on September 19 at Duboce & Guerrero and at 6th & Harrison.


We'll hold on to this vehicle for 30 days and charge the registered owner all storage and tow fees. It's not worth it!


[#sf](#) [#sfpd](#) [#sanfrancisco](#) [#bayarea](#) [#california](#) [#sideshow](#) [#pittsburgh](#) [#towed](#) [#notworthit](#) [#police](#) [#lawenforcement](#)




 1 mil

203 comentarios 111 veces compartido

 Me gusta

 Comentar

 Compartir

Ver comentarios anteriores

Más antiguos ▾

