Comunicación de crisis y reputación digital

Módulo	*Estrategia*
Materia/Asignatura	*Comunicación de crisis y reputación digital*
Tipología	*Obligatoria*
Número de créditos ECTS	*3*
Modalidad	*Presencial*
Semestre	*1*
Lenguas en que se imparte	*Castellano y/o gallego*

Resultados de aprendizaje

HAB02, HAB06, HAB07, HAB09, HAB17, COM06

Contenidos *(Breve descripción)*

- ***Fundamentos de la reputación y tipología de la crisis digital:*** *Delimitación conceptual de la crisis comunicativa frente a incidencias operativas. Clasificación de crisis (reputacionales, de imagen, previsibles y sobrevenidas) aplicadas a ecosistemas corporativos, institucionales, políticos y de marca personal.*
- ***Análisis causal y fenomenología en redes sociales:*** *Estudio de los desencadenantes de crisis en el entorno digital: errores de comunicación, fallos de servicio, polarización sociopolítica y dinámicas algorítmicas de amplificación negativa y viralización.*
- ***Diagnóstico y monitorización del ecosistema digital:*** *Metodologías para la evaluación integral de la crisis: variables de gravedad, alcance, velocidad de propagación e impacto. Aplicación de herramientas de escucha activa (social listening), monitorización de la conversación social y mapeo de públicos y grupos de interés.*
- ***Planificación estratégica y gestión de la respuesta:*** *Diseño e implementación de protocolos de actuación, definición de mensajes clave, selección táctica de canales de respuesta, gestión de la portavocía digital y evaluación de resultados orientados a la recuperación reputacional.*

Observaciones

Actividades Formativas

Actividad formativa	***Horas***	***Presencialidad***
Seminario*: Sesiones prácticas orientadas al análisis de casos reales de crisis, ejercicios de diagnóstico rápido de la conversación social y simulaciones cruzadas, fomentando la capacidad de respuesta ágil y el trabajo colaborativo en entornos de alta presión.*	*30*	*55%*

***Trabajo tutelado**: Actividad práctica supervisada en la que el estudiantado diseña, de forma estructurada y progresiva, una propuesta completa de protocolo de gestión de crisis, integrando las fases de diagnóstico, estrategia y planificación.*	*35*	*10%*
***Presentación**: Exposición y defensa oral de las soluciones de contingencia diseñadas, orientada al desarrollo de habilidades de argumentación, síntesis y portavocía.*	*10*	*70%*

	Metodologías Docentes (Seleccionar las que se emplearán) *
☒	***Seminario**: Sesiones dinámicas donde se introducen conceptos aplicados partiendo del análisis de experiencias previas, auditorías de reputación y el estudio de crisis mediáticas recientes. Se apoya fuertemente en metodologías de simulación (role-playing), donde el alumnado diseña contextos de crisis y asume roles de gestión y resolución cruzada.*
☒	***Trabajo tutelado**: Enfoque práctico y aplicado donde el estudiantado desarrolla de forma autónoma el diagnóstico y la redacción de protocolos de actuación ante escenarios de crisis, mentorizado mediante revisiones periódicas por parte del profesorado.*
☒	***Presentación**: Práctica de la competencia comunicativa y directiva a través de la exposición estructurada de las soluciones planteadas, simulando la defensa de un plan de contingencia ante un gabinete de crisis o comité de dirección, sometiéndose a evaluación constructiva.*

Sistemas de Evaluación *		
Sistema de evaluación	***Ponderación mínima***	***Ponderación máxima***
Trabajo	*50%*	*80%*
Observación sistemática	*10%*	*40%*
Presentaciones	*10%*	*40%*
Elija un elemento.		
Elija un elemento.		