



# Reputación y #COVID19

## Referenciación estratégica

*Entrega #4- Unidos contra las fake news*

1 de abril de 2020

*Isabel Martínez*

Estamos ante una crisis mundial sin precedentes. El Coronavirus no solo tendrá enormes impactos en nuestra salud y economía; también en la **Reputación** de empresas, gobernantes, líderes, instituciones, sectores y países.

Los comportamientos de la sociedad serán más exigentes y estarán influenciados por su **percepción** sobre la manera como cada uno actúe y comunique.

Saldrán bien librados quienes de manera responsable, coherente y empática, logren tomar decisiones acertadas y oportunas, para responder a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Preservar la **Confianza** es el reto.  
**Humanismo** es el llamado.  
**Conexión emocional** es el camino.

**Anny Martínez**

# Referenciación Estratégica

Con frecuencia, ante los principales retos y desafíos organizacionales, a los consultores nos preguntan *¿qué están haciendo los demás?*

Con este ejercicio, de entregas periódicas de informes temáticos cortos y específicos, queremos aportar contenidos que sumen y agreguen valor a las personas que hoy tienen el inmenso reto de proteger la reputación de sus empresas o entidades, en medio de la coyuntura mundial de #COVID19.

Entrega 1-	Trasformación de Logotipos	25 /marzo/2020
Entrega 2-	Afectación reputacional cerveza Corona	27/marzo/2020
Entrega 3-	¿Qué están haciendo las mejores?	30/marzo/2020
Entrega 4-	Unidos contra las fake news	1 /abril/2020



Próxima entrega  
6 de abril

**Linked in**

Puedes consultar todas las entregas en mi cuenta de LinkedIn o puedes suscribirte escribiendo al correo [annymartinezsas@gmail.com](mailto:annymartinezsas@gmail.com)

# Entrega 4 – Unidos contra las fake news





# ENTREGA 4- UNIDOS CONTRA LAS FAKE NEWS

- **CASO:** A medida que COVID-19 se esparce alrededor del mundo y la tecnología se hace necesaria para mantener la interconexión humana en el marco del aislamiento, crecen también en redes sociales los rumores y las *fake news*. ¿Qué están haciendo los gigantes tecnológicos al respecto y cómo estas medidas impactarán su reputación?
- **CONTENIDO:**
  - ✓ Contexto
  - ✓ Definiciones
  - ✓ Facebook
  - ✓ Otras plataformas y redes



# ENTREGA 4- UNIDOS CONTRA LAS FAKE NEWS

## Los grandes se unen para mantener la interconexión y evitar las *fake news*

- Para intentar combatir las falsas noticias, que han generado en algunos casos pánico e irresponsabilidad, la Organización Mundial de la Salud se alía con las principales compañías de tecnología.
- En alianza, las compañías expresan “ayudamos a millones de personas a mantenerse conectadas, al tiempo que combatimos juntos el fraude y la desinformación sobre el virus”.
- Advierten que en la medida en que la situación avance, tendrán que hacer cambios en sus sistemas, y aunque intentarán minimizar las interrupciones, será inevitable cometer errores.
- El 17 de marzo las principales empresas tecnológicas publicaron un comunicado conjunto, en el cual se comprometen a trabajar unidos para eliminar la información falsa.
- Se comprometen a dar prioridad al contenido autorizado de organismos oficiales y a compartir actualizaciones de manera coordinada con agencias gubernamentales de atención médica de todo el mundo.
- El acuerdo está firmado por Facebook, Google, LinkedIn, Microsoft, Reddit, Twitter y YouTube. Está abierto a cualquier empresa que quiera unirse.
- Admiten que la cantidad de anuncios los rebasa: *“nuestra capacidad para revisar contenido nuevo ahora es limitada, no podremos aprobar todo el contenido para monetización”*.

We are working closely together on COVID-19 response efforts. We're helping millions of people stay connected while also jointly combating fraud and misinformation about the virus, elevating authoritative content on our platforms, and sharing critical updates in coordination with government healthcare agencies around the world. We invite other companies to join us as we work to keep our communities healthy and safe.

FACEBOOK Google LinkedIn Microsoft reddit Twitter YouTube  
Joint Industry Statement from Facebook, Google, LinkedIn, Microsoft, Reddit, Twitter and YouTube

# DEFINICIONES

## ➡ Bulo

*“Noticia falsa propalada con algún fin.”*

Fuente: Real Academia de la Lengua Española

*“Un bulo es una falsedad articulada de manera deliberada para que sea percibida como verdad. El anglicismo hoax, con el que también es conocido, se popularizó en español al referirse a engaños masivos por medios electrónicos, especialmente Internet.*

*También comparte significado con otro popular anglicismo: fake”*

Fuente Wikipedia

## ➡ Fake News

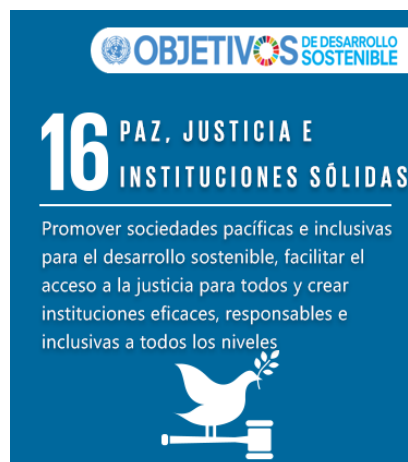
*“Las noticias falsas (en inglés fake news) son un tipo de bulo que consiste en un contenido pseudoperiodístico difundido a través de portales de noticias, prensa escrita, radio, televisión y redes sociales y cuyo objetivo es la desinformación.”*

Fuente Wikipedia

# FAKE NEWS: TRES MIRADAS

Según la Comisión Europea, “la desinformación o noticias falsas consiste en información demostrablemente falsa o incorrecta que es elaborada, presentada y difundida para obtener una ganancia económica, para engañar de manera maliciosa al público o para causar un daño”.

## 1- Los ODS



- Las falsas noticias pueden atentar contra la paz (dividiéndonos), contra la justicia (afectando el curso formal de los procesos) y contra las instituciones sólidas (afectando su reputación y credibilidad).

## 2- La justicia



- Desde una perspectiva jurídica, el no contar aún con una regulación sobre la supervisión de contenidos en redes sociales, hace que algunos mensajes falsos se viralicen, causando efectos nocivos, sin consecuencias aún claras sus emisores

## 3- Los efectos COVID 19

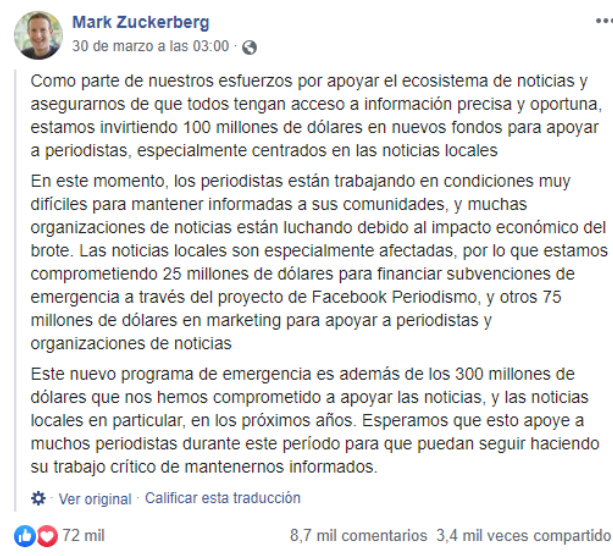


- El efecto negativo de COVID 19 en el mundo, podría empeorar si las falsas noticias desatan rumores y conllevan a comportamientos sociales inadecuados. Ahora, más que nunca, la OMS y las entidades de salud, requieren de una línea directa de suministro de información a los ciudadanos para combatir la pandemia.



# FACEBOOK: INFORMACIÓN CONFIABLE PARA MANTENER LAS PERSONAS SEGURAS

- Facebook lidera las acciones de transparencia informativa con el fin de combatir las fake news y mantener a las personas seguras en el marco de la crisis COVID 19
- Fuentes de información confiables ha sido su principal foco de actuación
- La empresa es propietario de Instagram, WhatsApp y Facebook Messenger.
- El propósito está siendo liderado directamente por su fundador Mark Zuckerberg.
- Promoción de información veraz ,alianza con entidades oficiales, medidas para combatir los bulos, apoyo a medios de comunicación y periodistas, publicación de información confiable.



- Al ingresar a la pagina de Facebook Business se puede encontrar diversas guías de comunicación para las empresas en documentos descargables



## ➡ Donaciones

- 13 de marzo: lanza campaña entre sus usuarios para recaudar fondos por valor de 20 millones de dólares para combatir coronavirus, de los cuales la empresa se compromete a donar la mitad. El dinero será donado a la Fundación de las Naciones Unidas (UNF), el Fondo de Solidaridad para Respuesta al COVID-19 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Fundación CDC para rastrear el brote, ayudar a pacientes y trabajadores en primer línea, y acelerar el desarrollo de una vacuna y el tratamiento.
- 17 de marzo: anuncia una donación de 100 millones de dólares para apoyar a pequeños empresarios en 30 países donde opera la compañía.
- 22 de marzo: anuncian la donación, al personal médico, de su reserva de emergencia de 720,000 máscaras que habían adquirido como inventario en caso de que continuaran los incendios forestales e informa que está trabajando en conseguir más máscaras para donar.
- 27 de marzo: anuncia donación de 25 millones de dólares para colaborar con la Fundación Gates para acelerar el desarrollo de tratamientos COVID 19.
- 30 de marzo: anuncia una inversión de \$100 millones de dólares para financiar a los medios de comunicación durante la pandemia, a través del Programa del FJP (Facebook Journalist Program) que apoya a medios y periodistas que realizan cobertura de Coronavirus. la primera parte de dicha donación estuvo dirigida a los editores más necesitados en los países más afectados ( 50 medios locales en EEUU y Canadá).

## ➡ Acciones

- Ofrece publicidad gratis a la Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Tendrá contenido oficial de COVID 19 en la parte superior de sus canales de información.
- Está eliminando las 'fake news' sobre el COVID (publicaciones sobre falsos remedios, tratamientos, o supuesta entrega de servicios esenciales).
- EL 18 de marzo lanzó en varios países el Centro de Información de COVID-19, el cual está destacado en el News Feed de la red y que incluye actualizaciones en tiempo real que se alimenta de datos de la OMS, los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades en Estados Unidos (CDC), y autoridades sanitarias regionales de cada país, para que los usuarios encuentren información real.
- Lanzó un "hackathon" global #BuildForCOVID19 para invitar a voluntarios a diseñar soluciones utilizando las herramientas de Messenger. También anunció que se unía con organizaciones de salud y empresas de toda la industria tecnológica para participar en el hackathon “nuestros ingenieros se unirán equipos de Microsoft, Slack, Pinterest, TikTok, Twitter , WeChat, Giphy, Slow Ventures y más para construir herramientas para ayudar a hacer frente a algunos de los desafíos de salud, económicos y comunitarios que provienen del brote”.
- El 19 de marzo realizó un Facebook Live entre Mark Zukerberg y el doctor Anthony Fauci para formular aclarar las principales dudas de las sociedad entorno al virus.
- El 30 de marzo realizó un Facebook Live entre Mark Zuckerberg, el gobernador Gavin Newsom y Priscilla Zuckerberg para discutir la respuesta de California al brote de Covid-19 y los esfuerzos para aumentar la atención médica en todo el estado.

# WHATSAPP



- Facebook ha duplicado la capacidad de su servidor para alimentar a Whatsapp debido a que las personas aisladas hacen más llamadas de voz y video usando este servicio.
- Facebook también donó un millón de dólares a la Red Internacional de Verificación de Datos, para incrementar la presencia de verificadores locales y frenar las fake news en Whatsapp.
- WhatsApp, está trabajando con la OMS y con Unicef para proporcionar líneas directas de mensajería para los ciudadanos del mundo las utilicen como fuentes oficiales sobre la enfermedad.
- La primera prueba se lanzó con éxito en Sudáfrica ( en tres días obtuvo 10 millones de usuarios). También lanzará, a parte de su versión en inglés, la versión en español y árabe, y luego hará lo mismo en 20 idiomas.
- La iniciativa la están trabajando con inteligencia artificial y permitirá consultar información sobre los síntomas de la enfermedad y lugares dónde hacerse la prueba, hasta desmitificar rumores
- Los usuarios pueden realizar un registro para recibir información “Alerta de Salud”, el perfil de la OMS. Así recibirá un informe diario con la cantidad de casos de COVID 19, respuesta a preguntas frecuentes y consejos para prevenir la propagación del virus.
- También están desarrollando el botón detector de bulos, que estará incluido en la versión beta de WhatsApp 2.20.94. Permitirá que, al recibir un enlace, al lado de la noticia aparecerá el símbolo de una lupa. Al darle clic, WhatsApp preguntará si el usuario desea cargar el mensaje en Google, para verificar tiene noticias falsas. Al aceptar, llevará a Google Chrome y permitirá conocer si hay otras fuentes con la misma noticia

# DIVERSOS FRENTES DE ACCIÓN



- Ofrece información de fuentes contrastadas al realizar la búsqueda sobre el término Coronavirus.
- Eliminó de su tienda de apps los contenidos relacionados con COVID 19 que no provengan de fuentes oficiales
- Lanzó una página para ayudar a encontrar Apps de calidad relacionadas con el virus.
- Desarrolla políticas para evitar que los desarrolladores capitalicen eventos o situaciones de alarma.
- Trabaja con sus sistemas de redes neuronales (AlphaFold) para hacer predicciones sobre la estructura de varias proteínas que están asociadas con el SARS-CoV-2, el virus que causa COVID-19.
- “Google Imágenes” y “Google Lens” facilitan la búsqueda inversa de imágenes para detectar las noticias falsas. (permite cargar una imagen y realizar una búsqueda de imágenes idénticas o similares y así validar si la foto recibida está asociada a un suceso o evento diferente)



- Se han enfocado en su función de búsqueda para asegurarse de que cuando los usuarios busquen información sobre COVID-19, se encuentre contenido creíble y autorizado.
- Monitorean constantemente la conversación entre usuarios, para asegurarse de que las palabras clave (incluidas las faltas de ortografía) también generen el mensaje de búsqueda” dice el desplegado.
- Otorgó crédito a organizaciones sin ánimo de lucro para que creen anuncios, generen campañas y ofrezcan información.
- Complementará en sus políticas la definición de “daño” para aquella información que atente contra las fuentes de información de la salud.
- Eliminará tweets que puedan causar daño al promover desinformación sobre el virus.



- Ofrece noticias confiables a sus miembros.



- Eliminación de 'fake news' sobre COVID 19 (falsos remedios, tratamientos, o entrega de servicios esenciales).
- Pop-ups en su Feed en los países más afectados por el virus.
- Tendrá una nueva publicación en el 'timeline' para acceder a información oficial de fuentes oficiales sobre Covid-19.



- Dará prioridad a los videos que tengan fuentes creíbles cuando sus usuarios realicen búsquedas sobre COVID 19
- Pondrá en su pagina De inicio enlaces para direccionar a los usuarios a la información de la OMS y otras organizaciones autorizadas, cada vez que busquen COVID 19



- Lanza una asociación con varios desarrolladores para proporcionar servicios gratuitos a las organizaciones de atención médica para ayudarles a usar Messenger a gran escala.



- La Organización Mundial de la Salud abrió una cuenta en esta red social
- Tres publicaciones sobre el Coronavirus ya cuentan con más de 78 millones de reproducciones



- Lanzó el tracker COVID 19 para mostrar estadísticas actualizadas de contagio alrededor del mundo.



# REFERENCIAS

## Facebook

- Página de Facebook Business
- Cuenta de Facebook en Facebook y en Instagram
- Cuenta de Twitter de Mark Zuckerberg
- Página de Facebook Journalism Project

## Organización Mundial de la Salud

- <https://www.who.int/es>

## BBC

- Guía básica para identificar noticias falsas (antes de mandarlas a tus grupos de WhatsApp)

## CNN

- Así es como las redes sociales como Facebook combaten las ‘fake news’ del coronavirus

## Real Academia de la Lengua

## Wikipedia



# GRACIAS

Ana Isabel Martinez M



+57 3104265752



anaisabelmtzm@gmail.com



Ana Isabel Martinez M



*Ana Isabel Martinez M*