



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN REPUTACIÓN ONLINE Y GESTIÓN DE CRISIS EN ENTORNOS DIGITALES



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el Curso de Reputación Online y Gestión de Crisis en Entornos Digitales de Instituto Serca, una formación diseñada para quienes buscan dominar uno de los ámbitos más demandados en la comunicación corporativa actual. En un contexto donde una sola publicación puede transformar la percepción de una marca en cuestión de horas, contar con profesionales preparados resulta imprescindible.

A lo largo del programa abordarás desde los fundamentos de la reputación digital y la construcción de identidad corporativa online hasta la monitorización mediante herramientas de social listening, análisis de sentimiento e inteligencia artificial. También profundizarás en estrategias proactivas de SEO reputacional, marketing de contenidos y gestión de comunidades digitales.

Además, desarrollarás competencias clave en planificación preventiva, comunicación estratégica durante crisis activas, recuperación reputacional poscrisis y el marco jurídico y ético aplicable. Todo ello complementado con el análisis de casos reales y tendencias emergentes como los deepfakes o la IA generativa, preparándote para liderar la protección reputacional de cualquier organización.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos teóricos de la reputación online, diferenciando sus dimensiones conceptuales clave.
- ✓ Analizar el ecosistema digital como escenario reputacional, identificando agentes, fenómenos y dinámicas relevantes.
- ✓ Diseñar estrategias de identidad digital corporativa, aplicando técnicas de branding y storytelling reputacional.
- ✓ Dominar herramientas de monitorización y escucha activa, implementando sistemas de análisis reputacional integral.
- ✓ Desarrollar estrategias proactivas de fortalecimiento reputacional, utilizando SEO reputacional y marketing de contenidos.
- ✓ Elaborar planes de prevención y gestión de crisis digitales, definiendo protocolos y equipos de respuesta.
- ✓ Conocer el marco jurídico y ético aplicable, distinguiendo normativas de protección reputacional digital.
- ✓ Analizar casos reales y tendencias emergentes, identificando riesgos y oportunidades reputacionales futuras.



1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES DE LA REPUTACIÓN EN EL ENTORNO DIGITAL

- 1.1. Evolución del concepto de reputación: del ámbito corporativo tradicional al ecosistema digital
- 1.2. Diferencias conceptuales entre reputación corporativa, reputación online e imagen de marca digital
- 1.3. Modelos teóricos aplicados al análisis de la reputación digital
- 1.4. Factores determinantes de la reputación online en organizaciones y marcas personales
- 1.5. Principales agentes y actores que configuran la reputación en el ecosistema digital
- 1.6. Impacto económico y estratégico de la reputación online en la competitividad organizacional

2: EL ECOSISTEMA DIGITAL COMO ESCENARIO DE CONSTRUCCIÓN Y DESTRUCCIÓN REPUTACIONAL

- 2.1. Cartografía del ecosistema digital: plataformas, canales y espacios de conversación relevantes
- 2.2. Características inherentes al entorno digital que condicionan la gestión reputacional
- 2.3. El comportamiento del usuario digital como generador de reputación
- 2.4. Fenómenos digitales con impacto directo en la reputación organizacional
- 2.5. La economía de la reputación: plataformas basadas en sistemas de valoración y confianza entre pares



3: IDENTIDAD DIGITAL CORPORATIVA Y PERSONAL COMO BASE DE LA ESTRATEGIA REPUTACIONAL

- 3.1. Concepto y dimensiones de la identidad digital en el contexto organizacional
- 3.2. Construcción estratégica de la identidad digital corporativa
- 3.3. Identidad digital y marca personal de directivos, portavoces y empleados
- 3.4. Branding digital y storytelling corporativo como herramientas de posicionamiento reputacional
- 3.5. Auditoría de identidad digital: diagnóstico del estado actual de la presencia online
- 3.6. Estrategias de diferenciación y posicionamiento reputacional en mercados digitales competitivos

4: MONITORIZACIÓN, ESCUCHA ACTIVA Y ANÁLISIS DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 4.1. Fundamentos de la monitorización digital y su papel en la gestión reputacional preventiva
- 4.2. Diseño e implementación de un sistema integral de monitorización reputacional
- 4.3. Herramientas tecnológicas para la monitorización y el análisis reputacional
- 4.4. Análisis de sentimiento y categorización de menciones en el entorno digital
- 4.5. Métricas e indicadores clave de rendimiento (KPIs) para la evaluación reputacional
- 4.6. Elaboración de informes de reputación online: estructura, periodicidad y destinatarios
- 4.7. Integración del análisis reputacional en los procesos de toma de decisiones organizacionales



5: ESTRATEGIAS PROACTIVAS DE CONSTRUCCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 5.1. Planificación estratégica de la reputación online: del diagnóstico al plan de acción
- 5.2. Marketing de contenidos como pilar de la estrategia de reputación digital
- 5.3. Gestión estratégica de relaciones con comunidades digitales y stakeholders clave
- 5.4. Estrategias de SEO reputacional y gestión de resultados en motores de búsqueda (SERP management)
- 5.5. Responsabilidad Social Corporativa digital y su contribución a la reputación online
- 5.6. Gestión proactiva de reseñas, opiniones y valoraciones en plataformas especializadas
- 5.7. Programas de embajadores de marca y su impacto en la credibilidad reputacional

6: CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LAS CRISIS EN ENTORNOS DIGITALES

- 6.1. Definición y características específicas de las crisis en el ecosistema digital
- 6.2. Taxonomía de las crisis digitales según su origen y naturaleza
- 6.3. Factores aceleradores y amplificadores de las crisis en el entorno digital
- 6.4. Señales de alerta temprana y sistemas de detección de crisis potenciales
- 6.5. Análisis de vulnerabilidades reputacionales específicas del entorno digital
- 6.6. Impacto de las crisis digitales en los resultados empresariales: evidencia empírica y casos documentados



7: PLANIFICACIÓN PREVENTIVA Y PREPARACIÓN ORGANIZACIONAL ANTE CRISIS DIGITALES

- 7.1. El plan de gestión de crisis digitales como herramienta estratégica imprescindible
- 7.2. Constitución y funcionamiento del comité de crisis digital
- 7.3. Elaboración de protocolos de respuesta para escenarios de crisis previsibles
- 7.4. Formación y capacitación del equipo humano para la respuesta en crisis digitales
- 7.5. Infraestructura tecnológica y herramientas necesarias para la gestión de crisis en tiempo real
- 7.6. Relaciones preventivas con medios de comunicación digitales y líderes de opinión
- 7.7. Auditorías periódicas de vulnerabilidad reputacional y actualización del plan de crisis

8: GESTIÓN OPERATIVA Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DURANTE LA CRISIS DIGITAL

- 8.1. Activación del protocolo de crisis: primeras acciones críticas en las primeras horas
- 8.2. Estrategias de comunicación de crisis adaptadas al entorno digital
- 8.3. Gestión de la conversación en redes sociales durante situaciones de crisis activa
- 8.4. Relaciones con medios digitales, periodistas e influencers durante la crisis
- 8.5. Coordinación interna y comunicación con empleados durante la gestión de la crisis
- 8.6. Errores frecuentes en la gestión de crisis digitales y cómo evitarlos



9: RECUPERACIÓN REPUTACIONAL Y ANÁLISIS POSCRISIS EN EL ENTORNO DIGITAL

- 9.1. Evaluación integral del impacto de la crisis sobre la reputación online de la organización
- 9.2. Estrategias de recuperación y reconstrucción de la reputación digital tras una crisis
- 9.3. Análisis poscrisis: lecciones aprendidas y mejora continua del sistema de gestión
- 9.4. Gestión de la huella digital negativa persistente tras la crisis
- 9.5. Monitorización reforzada durante el período poscrisis: prevención de rebrotes
- 9.6. Comunicación de las medidas correctivas adoptadas como estrategia de transparencia

10: MARCO JURÍDICO Y ÉTICO APLICABLE A LA REPUTACIÓN ONLINE Y LA GESTIÓN DE CRISIS DIGITALES

- 10.1. Regulación jurídica de la reputación en el entorno digital: panorama normativo general
- 10.2. El derecho al olvido digital: fundamento, alcance y procedimiento de ejercicio
- 10.3. Protección de datos personales y su intersección con la gestión reputacional
- 10.4. Responsabilidad legal por contenidos publicados en canales digitales propios y de terceros
- 10.5. Competencia desleal, publicidad encubierta y prácticas fraudulentas en el entorno digital
- 10.6. Marco ético y deontológico en la gestión de la reputación online



11: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y RECURSOS DIGITALES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 11.1. Ecosistema de herramientas para la gestión reputacional: clasificación y criterios de selección
- 11.2. Soluciones tecnológicas específicas para la gestión de crisis digitales
- 11.3. Inteligencia artificial y Big Data aplicados a la reputación online
- 11.4. Herramientas de SEO reputacional y gestión de resultados de búsqueda
- 11.5. Automatización de procesos y reporting reputacional mediante plataformas integradas
- 11.6. Criterios para la evaluación, selección e implementación de un stack tecnológico reputacional

12: CASOS PRÁCTICOS, TENDENCIAS EMERGENTES Y FUTURO DE LA REPUTACIÓN ONLINE Y LA GESTIÓN DE CRISIS DIGITALES

- 12.1. Análisis de casos reales de gestión exitosa de la reputación online
- 12.2. Análisis de casos reales de fracaso en la gestión de crisis digitales
- 12.3. Tendencias emergentes que transformarán la gestión reputacional en el futuro próximo
- 12.4. Nuevos escenarios reputacionales: metaverso, realidad aumentada y plataformas emergentes
- 12.5. El perfil profesional del especialista en reputación online y gestión de crisis digitales
- 12.6. Diseño de un proyecto integral de gestión de reputación online: ejercicio aplicado final



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

