Mensajes tipo de respuesta

Crisis originadas en medios online

Las crisis de comunicación que se originan en el entorno online pueden ser ocasionadas por un acontecimiento especifico capaz de afectar a la reputación de Repsol, pero también a consecuencia de rumores más o menos fundados y opiniones personales.

Por este motivo, antes de actuar, es importante valorar matices y parámetros como la procedencia de los comentarios negativos, la notoriedad y autoridad de la fuente de origen y el seguimiento que esté obteniendo entre otros usuarios.

A continuación se presentan un conjunto de “respuestas tipo”. Sin embargo, para una gestión adecuada se hace indispensable la valoración de cada caso de un profesional del área de Reputación.

Como criterio general, ante interpelaciones de carácter crítico (pero pertinentes y

respetuosas), los responsables de comunidad online en espacios propios de Repsol deben:

* Evitar polemizar, agradeciendo la participación.
* Tratar de responder remitiendo, en primer lugar, a un enlace con argumentación relacionada. (Los comentarios, tuits y actualizaciones de Facebook no suelen admitir explicaciones elaboradas por razón de espacio.)
* Si no se dispone de enlace argumental, en segundo término, remitir al contacto con el departamento que corresponda, en función del público y de la cuestión
* En el caso de no disponer de enlace ni contacto claro, o en caso de duda, contactar con Reputación Corporativa: **reputacion@repsol.com** o 91 753 57 27.

A continuación se proponen algunos mensajes tipo ante posibles interpelaciones de

usuarios de medios sociales gestionados por Repsol, ya sea por comentarios en blogs, en páginas de Facebook o mensajes de Twitter.

**Ante cuestiones de activistas o ciudadanos sobre Compromiso**

**Medioambiental:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en la política medioambiental de Repsol en* **http://www.repsol.**

**com/es\_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/medioambiente/***”*

**Ante cuestiones de activistas o ciudadanos sobre Responsabilidad**

**con el entorno social:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en la política de responsabilidad de Repsol con comunidades*

*locales:* **http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/responsabilidadcorporativa/**

**comunidades/***”*

**Ante cuestiones de clientes y consumidores sobre Productos y**

**Servicios de Confianza:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes obtener*

*información contactando con atención al cliente:* **http://www.repsol.com/**

**es\_es/corporacion/conocer-repsol/contactos-pys.aspx***”*

**Ante cuestiones de activistas sindicales y trabajadores sobre**

**Equipo Repsol:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en este enlace:* **http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/**

**empleo/trabajar-repsol/***”*

Si alude a cuestiones sobre seguridad:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes encontrar*

*información en este enlace:* **http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/**

**responsabilidad-corporativa/seguridad-/***”*

**Ante cuestiones de inversores y accionistas sobre Transparencia y**

**Solidez Financiera:**

Si existe un comunicado o artículo específico sobre esa cuestión, remitir al enlace

correspondiente. En caso contrario, puede responderse de forma genérica:

*“Gracias por tu interés [Nombre], sobre tu pregunta, puedes obtener*

*información contactando con Información para accionistas e inversores:*

**http://www.repsol.com/es\_es/corporacion/accionistas-e-inversores/***”*