**ANEXO 4.4. Consejos generales de Comunicación Online**

*Qué hacer y qué no hacer frente a riesgos online*

**BUENAS PRÁCTICAS**

* Antes de responder, evaluar la gravedad de la incidencia e investigar tanto la veracidad de los hechos como motivaciones de los autores de las menciones críticas. El tiempo en Internet siempre apremia, pero es preferible una respuesta menos ágil que una rápida e incorrecta.
* Admitir errores y disculparse, si es necesario, cuando la crítica se fundamenta en hechos reales.
* Emplear un tono conversacional correcto, sin excesivas confianzas ni lenguaje corporativo.
* Ofrecer siempre información verificada y contrastada previamente.
* Contar con activos relacionales en las comunidades online clave antes de la explosión de una crisis.
* Practicar una escucha activa de las Redes para detectar con tiempo suficiente incidencias de reputación online.

**MALAS PRÁCTICAS**

* Sobre reaccionar con amenazas de acciones legales o respuestas precipitadas.
* Polemizar con interlocutores críticos u hostiles. Nunca polemizar.
* Censurar comentarios críticos, aunque sean veraces, pertinentes y respetuosos.
* Apropiarse de contenidos ajenos sin permiso, ni atribución, ni vinculación de la fuente.
* Utilizar perfiles falsos y anónimos como táctica recurrente de réplica en las Redes.