

Por **LLORENTE & CUENCA** -
12 de marzo de 2018

VOST opera con SOS Works para neutralizar noticias falsas en emergencias

La organización internacional de voluntarios digitales en situaciones de emergencias **VOST** está operando con la plataforma de mensajería instantánea para crisis **SOS Works** en todas sus operaciones de Europa, América y Oceanía. Ello es posible gracias a un acuerdo suscrito entre **VOST España** con **Noysi**, plataforma para la comunicación entre equipos, sistemas y robots, y **LLORENTE & CUENCA**, compañías que han diseñado y desarrollado SOS Works. El acuerdo con LLORENTE & CUENCA y Noysi, que comenzó con un piloto de cuatro meses, está permitiendo a VOST mejorar sensiblemente la coordinación de sus equipos en los tres continentes -un total de 15 países- para identificar bulos y noticias falsas en situaciones de emergencias en Internet y evitar las consecuencias de su difusión. De hecho, durante estos cuatro meses de uso, los equipos VOST han ganado un 200 % en gestión y coordinación en su actividad diaria del día a día.

La implantación de SOS Works abarca, en esta primera fase, a **300 voluntarios de la red de VOST de Europa** (España, Francia, Reino Unido, Bélgica, Alemania e Italia), **VOST América** (USA, Canadá, El Salvador, Ecuador, Panamá, Colombia y Chile) y **VOST Oceanía** (Australia y Nueva Zelanda). VOST colabora con los servicios de emergencias y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de los gobiernos de los países donde opera para identificar bulos en las redes sociales y difundir los mensajes de estos organismos en el ámbito de la protección civil, especialmente en situaciones de grave riesgo, como son atentados terroristas, incendios forestales o inundaciones, entre otros.

SOS Works es una **plataforma de mensajería instantánea** enfocada en las comunicaciones de crisis que, mediante un *chatbot*, permite automatizar las matrices de riesgos de las empresas y reducir así drásticamente los tiempos de reacción en los primeros minutos desde el inicio de una incidencia. SOS Works incorpora mensajería instantánea, videollamadas, emisión en directo, almacenamiento ilimitado, intercambio de todo tipo de archivos y asignación de tareas, entre sus funcionalidades.

Al utilizar esta plataforma, los equipos VOST del mundo logran una mejora en la gestión y coordinación de sus diferentes equipos de voluntarios, a nivel nacional e internacional, y pueden ser más eficientes en la comunicación de situaciones de emergencia. Además, albergan todas sus conversaciones, con los servicios públicos de seguridad y emergencia, en un entorno privado cifrado y seguro. Todo ello permite agilizar las tareas de coordinación necesarias para identificar y neutralizar bulos y rumores en las redes sociales, con el fin de ayudar a hacer protección civil desde la comunicación.

Para **Arturo Pinedo**, Socio y Director General España y Portugal de LLORENTE & CUENCA,

“gracias a esta colaboración, podemos continuar potenciando SOS Works. Estresar la solución en situaciones reales de crisis, contribuyendo a evitar que se propaguen bulos y rumores, no sólo ayuda en el ámbito de protección civil a los VOST. Es un aprendizaje de gran valor para transferir *expertise* desde el mundo de la comunicación de emergencias al de la comunicación de crisis corporativa”, afirma.

Por su parte, **Héctor del Castillo**, CEO de Noysi, ha explicado que: “en un momento en el que el control y la identificación de los bulos y las noticias falsas en Internet se ha convertido en un asunto de primer orden en la agenda de los gobiernos de todo el mundo, resulta muy útil la aportación de la tecnología para que los voluntarios digitales realicen sus cometidos con eficiencia. Además, los sistemas de mensajería instantánea con robots, como Noysi, son el futuro de la comunicación dentro de las empresas y en todo tipo de instituciones de gobierno: aportan mayor productividad, más agilidad, más seguridad y, además, están adaptadas a la lógica del *millennial*”.

En palabras de **Rafael Gálvez**, presidente de VOST Spain, este acuerdo supone una mejora en la coordinación de los equipos de voluntarios digitales que “nos está permitiendo una mayor agilidad en la detección y paralización de los bulos y en una mejor coordinación, gestión y apoyo a cualquier equipo VOST en el mundo ante situaciones de grave riesgo”.

SOS Works: transformando el comité de crisis tradicional

SOS Works es el aliado digital idóneo para una crisis corporativa permitiendo que las empresas minimicen sensiblemente los tiempos de decisión y eviten problemas reputacionales.

SOS Works permite activar el Comité de Alertas y protocolos de notificación y de funcionamiento en menos de dos minutos, incrementando la coordinación y probabilidad de neutralizar la crisis sin que la compañía u organización vea afectada su reputación.

Para ello es clave la automatización de alertas a través de un *chatbot*. Así, se permite identificar alertas y tipificar el nivel de crisis mediante *bots* que notifican el incidente y son capaces de activar procesos como envío de instrucciones y documentos o asignación de tareas; una **comunicación directa**, de manera individual o en grupos, de forma abierta o privada, a través de mensajes instantáneos de texto y audio o videoconferencia; **compartir documentos y archivos** de forma individual o en grupo; para el caso de empresas u organizaciones, tener el **manual de crisis integrado** en la herramienta; **invitar a asesores externos** a formar parte de conversaciones por videollamada, además de formar parte de un grupos privados cerrados o grupos abiertos. La plataforma es **multidispositivo**, funciona en PC o MAC y en los

smartphones sobre iOS o Android; y todo en un **entorno privado y seguro**.