ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Reputación Online y Escucha Social: Gestión de Reseñas, Menciones y Crisis en Redes

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Reputación Online y Escucha Social: Gestión de Reseñas, Menciones y Crisis en Redes de ICUFOR te prepara para dominar uno de los activos más valiosos de cualquier organización en el entorno digital actual: su reputación. En un contexto donde una sola reseña negativa o una crisis viral pueden impactar significativamente en la percepción pública de una marca, contar con profesionales capaces de anticipar, monitorizar y gestionar la conversación digital se ha convertido en una necesidad estratégica para empresas de todos los sectores.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la reputación online y la identidad digital corporativa, identificando sus dimensiones, stakeholders y modelos de gestión reputacional aplicables al contexto organizacional.

Diseñar sistemas de escucha social, configurando herramientas tecnológicas, fuentes de información y métricas alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

Elaborar protocolos de gestión de reseñas y menciones en plataformas digitales, desarrollando estrategias proactivas de estimulación y criterios de respuesta adaptados a cada tipología y canal.

Diseñar planes de prevención y gestión de crisis digitales, implementando manuales de actuación, sistemas de alerta temprana y estrategias de comunicación basadas en transparencia y coherencia narrativa.

Conocer el marco legal y normativo vinculado a la reputación digital, distinguiendo las regulaciones sobre derecho al olvido, protección de datos y prácticas desleales en plataformas de reseñas.

Aplicar técnicas de análisis de sentimiento e interpretación de conversaciones digitales, diferenciando entre métodos automáticos, semiautomáticos y manuales para la generación de insights accionables.

Identificar las distintas tipologías de crisis de reputación en redes sociales, clasificando su gravedad, factores amplificadores y niveles de respuesta requeridos.

Integrar los insights derivados de la escucha social y la gestión de reseñas en la estrategia global de reputación, aplicando la inteligencia digital a la toma de decisiones organizacionales y a la recuperación reputacional post-crisis.

Temario

01 Fundamentos de la reputación online y la identidad digital corporativa

1.1. Concepto y dimensiones de la reputación online en el entorno digital contemporáneo
1.2. Evolución del ecosistema digital y su impacto en la percepción pública de las organizaciones
1.3. Stakeholders digitales y marco estratégico de gestión reputacional
1.4. Aspectos legales y normativos vinculados a la reputación en el entorno digital

02 Escucha social: monitorización, análisis e inteligencia digital aplicada

2.1. Concepto y alcance de la escucha social como herramienta estratégica para las organizaciones
2.2. Diseño de un sistema de escucha social adaptado a los objetivos organizacionales
2.3. Fuentes de información y segmentación de canales en el ecosistema de escucha digital
2.4. Herramientas tecnológicas para la monitorización y el análisis de menciones
2.5. Análisis de sentimiento e interpretación cualitativa de las conversaciones digitales
2.6. Métricas, cuadros de mando y reporting en procesos de escucha social
2.7. Integración de los insights de escucha social en la toma de decisiones estratégicas

Temario

03 Gestión estratégica de reseñas y menciones en plataformas digitales

3.1. El ecosistema de las reseñas online: plataformas, tipologías y comportamiento del consumidor digital
3.2. Estrategias proactivas para la generación y estimulación de reseñas positivas
3.3. Protocolos de respuesta ante reseñas y menciones en entornos digitales
3.4. Gestión de menciones en redes sociales y comunidades online
3.5. Integración de la gestión de reseñas y menciones en la estrategia global de reputación
3.6. Casos prácticos de gestión de reseñas y menciones en sectores específicos de actividad

04 Prevención, gestión y recuperación ante crisis de reputación en redes sociales

4.1. Naturaleza y tipología de las crisis de reputación en el ecosistema digital
4.2. Prevención y preparación ante potenciales crisis de reputación online
4.3. Estrategias de comunicación y contención durante la crisis digital activa
4.4. Fase de resolución, recuperación reputacional y aprendizaje organizacional post-crisis
4.5. Análisis de casos reales de crisis de reputación en redes sociales y entornos digitales

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06 **Contenidos actualizados**
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07 **El curso, por escrito**
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08 **Autónomo, pero acompañado**
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09 **Enseñanza adaptada**
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10 **Estudio sencillo e intuitivo**
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

