

# *Influencia y contribución de la comunicación digital a través de la red social Twitter en las estrategias de seguridad y gestión del riesgo del estado dominicano*

*Lic. Ceinett Sánchez Quintero  
Maestra en Gestión de Seguridad, Crisis y Emergencias  
Coordinadora SOCIALMEDIA Universidad del Caribe,  
Santo Domingo, República Dominicana.*

## **Resumen**

Con esta investigación se demuestra que la comunicación digital a través de la red social Twitter, incide y contribuye con la gestión del riesgo y las estrategias de seguridad del Estado dominicano. Se estudió la dinámica informativa que hubo durante la tormenta tropical Chantal formada en el mes de Julio 2013 y los resultados de la capacitación “Redes Sociales, Seguridad y Emergencias”, realizada con los community managers de instituciones involucradas con el Sistema Nacional de Emergencias de la República Dominicana. Se comprueba cómo la alta energía promovida por jóvenes en algunas etiquetas ó hashtags (#) en los tweets, se convierte en elemento inspirador, movilizador y reestructurador constante de los modelos de hacer gobierno en activa colaboración ciudadana en el antes, durante y después de una situación de crisis. Durante el estudio descriptivo y de campo, se explica el fenómeno de contagio en la red social, se resalta la necesidad de expandir cultura de una adecuada gestión de la comunicación estratégica y alerta temprana a través del Twitter. Se concluye que desde el Twitter es posible orientar a las poblaciones afectadas e interactuar en tiempo real con los públicos conectados, que hasta hace poco eran partícipes de una comunicación bidireccional

desde los medios informativos tradicionales. Mientras que al momento de impartir el curso “Redes Sociales, Seguridad y Emergencias”, se comprobó la potencia que tiene el trabajo en equipo cuando varias instituciones se ponen de acuerdo, para emitir mensajes que ayuden a salvar vidas a través de la información preventiva y en red.

**Palabras clave:** redes sociales, comunicación, estrategias de seguridad, desastres, prevención, riesgos.

## Abstract

This research shows that digital communication via the social network Twitter, affects and contributes to risk management and security strategies of the Dominican State. Fact dynamic that there was during Tropical Storm Chantal formed in the month of July 2013 and the results of training “Social Networks, Security and Emergency” was studied, performed with the community managers of institutions involved in the National System of Emergencies Dominican Republic. It checks how high energy promoted by young people in some tags or hashtags (#) in tweets, becomes inspiring element, mobilizing and constant shaper models of governing in active citizenship, in the before, during and after crisis situation. During the descriptive and field study, the phenomenon of contagion in the social network is explained; the need to expand culture of proper management of strategic communication and early warning through Twitter is highlighted. It is concluded that since Twitter can be directed to affected populations and interact in real time with the connected public, which until recently were participants in a two-way communication from traditional media. While when delivering the course “Social Networks, Security and Emergency”, the power is teamwork was found when several institutions agree to issue messages that help save lives through prevention information and on net.

**Key words:** social networking, communication, security strategies, disaster prevention, risk.

## Introducción

Las redes sociales, han provocado un cambio radical en el mundo sobre la forma de compartir información y la mayoría de quienes las usan, son jóvenes y hoy día, no son pocas las instituciones responsables de garantizar la

seguridad de los Estados y gestionar los riesgos de sus habitantes, aprovechando su uso en emergencias y desastres.

Redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube entre otras, tienen un poderoso y masivo alcance para facilitar el intercambio de conocimiento. Por eso ahora es un reto demostrar científicamente, que pueden resultar muy útiles en la prevención, mitigación y el manejo del desastre, así como en la coordinación de ayuda en medio de una crisis humanitaria provocada por un evento (natural o causado por la intervención del hombre). El aprovechamiento de estas tecnologías de la información y comunicaciones se ha extendido también a países de Latinoamérica y del Caribe, incluyendo a la República Dominicana. Aunque de forma tímida y aislada se comienza a comprender que son herramientas funcionales para detectar necesidades, coordinar acciones en medio de crisis y evaluar resultados post-desastres de una forma ciber-colectiva.

Específicamente Facebook y Twitter, han dejado de ser espacios para el ocio y la diversión; ahora investigaciones evidencian que están incidiendo en la conducta de los individuos y de los grupos sociales que agrupan estas redes. Siendo así, las instituciones que componen el Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta ante desastres en la República Dominicana y cuyo funcionamiento en emergencias están regidas bajo la Ley 147-02, tendrían la potencial oportunidad de gestionar la seguridad y el riesgo del Estado, también en los entornos virtuales aprovechando romper con el prejuicio de que las brechas digitales existen por el analfabetismo que impera en los países en vías de desarrollo.

Al revisar la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 como doctrina del Estado dominicano en el largo plazo, su cuarto eje estratégico contempla la intención de alcanzar para sus habitantes los resultados de una eficaz gestión de riesgos y minimizar pérdidas humanas, económicas y ambientales a partir de la activa participación de las comunidades y gobiernos locales, la reducción al máximo posible de los daños y la posibilidad de recuperación rápida y sostenible de las áreas o poblaciones afectadas.

Esta visión estratégica necesariamente hay que asociarla con la realidad que se vive en estos tiempos y la experiencia nacional indica que, en temporada ciclónica se requiere de información inmediata para salvar vidas y salvaguardar bienes materiales. Es por eso que los mensajes de anticipación y

soluciones, se convierten en una gran ayuda, especialmente donde las catástrofes tienen un carácter cíclico y pueden preverse por medios científicos y de comunicación digitales.

## **Desarrollo**

El hecho de que en la República Dominicana existan en Facebook más de 3,5 millones de cuentas creadas y más de un millón en Twitter para el momento de la redacción de este estudio (en total casi la mitad de habitantes en el país) según el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), indican una potencial oportunidad de activar agentes de cambios que favorezcan el cuidado de la vida en un país que tarda tanto económica y culturalmente para recuperarse de sus tragedias.

En este sentido, la presente investigación se sustenta en una exhaustiva revisión documental con todas las limitaciones que puedan implicar, la inexistencia en el país de estudios similares, también de softwares para el rastreo y clasificación automatizada de tweets. El estudio presentado como trabajo de grado para la gestión de seguridad, crisis y emergencias en el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales y el Instituto Ortega y Gasset de Madrid, España, se vale de un análisis basado en la observación para la clasificación y cuantificación de datos generados durante la temporada ciclónica del año 2013, en la cual se formaron más de 18 fenómenos atmosféricos.

En este período fue extraída para fines de estudio la formación de la tormenta tropical Chantal, un fenómeno que generó una interesante dinámica de intercambio informativo en las redes sociales por la incidencia que tuvo en el país ante la opinión pública y por el registro de la velocidad de sus vientos, fuertes lluvias y las inundaciones que provocó en el país.

Otra contribución tiene que ver con la realización durante el mes de agosto del año 2013 del curso: “Redes sociales, seguridad y emergencias”, organizado por la Defensa Civil Dominicana, el Centro de Estudios de Seguridad y Defensa (CESEDE) de la Fundación Global Democracia y Desarrollo (FUNGLODE) y la Universidad del Caribe (UNICARIBE). En él, participaron los administradores de las redes sociales de las principales instituciones del Sistema Nacional de Emergencias y medios de comunicación nacional, y a través de algunos experimentos en línea y en el aula, se comprobó el alcance expansivo de mensajes preventivos por las redes sociales.

Así que para los fines de este trabajo surgen las preguntas: ¿En qué grado puede la comunicación digital a través de la red social Twitter, contribuir en las estrategias de seguridad y gestión del riesgo del Estado dominicano en temporada ciclónica?. De esta interrogante se desprenden otras secundarias: ¿Hasta dónde se cree llegan e influyen los mensajes emitidos por usuarios en Twitter durante el paso de la tormenta tropical Chantal en la temporada ciclónica del 2013? ¿Cuáles de estos mensajes pudieron contribuir con las estrategias de seguridad del Estado dominicano en ese período y de qué manera orientaron antes, durante y después del fenómeno a la ciudadanía? ¿Realmente están definidas estrategias comunicacionales en las instituciones/empresas públicas y privadas que integran el sistema nacional de emergencias? ¿Reflejan sus cuentas en Twitter la identificación y el compromiso con la gestión del riesgo?

La principal hipótesis que se plantea en la investigación, es que: “La comunicación digital a través de la red social Twitter, influye y contribuye significativamente en las estrategias de gestión del riesgo del Estado dominicano, garantizando en parte, la seguridad de la ciudadanía en temporada ciclónica”. También surgen algunas hipótesis a otras preguntas secundarias de la investigación (**Tabla 1**). A saber:

**Tabla 1.** Preguntas e hipótesis de la investigación.

Preguntas de investigación	Hipótesis
¿Hasta dónde llegan e influyen los mensajes emitidos por usuarios en Twitter durante el paso de la tormenta tropical Chantal en la temporada ciclónica del 2013?	Los mensajes emitidos por usuarios en Twitter durante el paso de la tormenta tropical Chantal en la temporada ciclónica del 2013, sirven para informar, educar, orientar e interactuar con los públicos enterados de la situación de alerta.
¿Cuáles de estos mensajes pudieron contribuir con las estrategias de seguridad del Estado dominicano en ese período y de qué manera orientaron antes, durante y después del fenómeno a la ciudadanía?	Antes del fenómeno, orientan sobre la posición, evolución del meteoro, así como las medidas de prevención a tomar. Durante, ayudan en los riesgos, precauciones y formas de actuar de la ciudadanía para mantenerse a salvo y en el después, contribuyen a informar sobre las listas de albergues, condiciones atmosféricas y gestión de ayuda post-desastre.
¿Realmente están definidas estrategias comunicacionales entre quienes forman el Sistema Nacional de Emergencias, y reflejan sus cuentas en Twitter identificación y compromiso con la gestión del riesgo?	No están totalmente definidas las estrategias comunicacionales entre quienes administran las cuentas en Twitter de las instituciones que forman el Sistema Nacional de Emergencias, para actuar en la gestión del riesgo en la República Dominicana.

Fuente: Ceinett S. (2014)

### Tipo y área de investigación

Se trata de una investigación de tipo descriptiva y explicativa, basada en un estudio de campo apoyado en una revisión documental, bibliográfica y el resultado de la aplicación de cuestionarios, así como de webs especializadas en analizar métricas de datos en Twitter tales como [www.tweriod.com](http://www.tweriod.com), [www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com) y [www.tweetreach.com](http://www.tweetreach.com).

Primero se debió conocer la dinámica informativa generada por el flujo de emisión y recepción de mensajes desde y hacia la cuenta en Twitter de la Defensa Civil: @DefensaCivilRD en tres tiempos específicos: a) el día de la formación de la tormenta Chantal durante la Temporada Ciclónica 2013 (lu-

nes 8 de julio 2013); b) los días de mayor intensidad del fenómeno (martes 9 y miércoles 10 de julio 2013) y c) el día después de paso del evento (jueves 11 de julio 2013). Para obtener datos de mayor validez y credibilidad, se consultaron los reportes de la web [www.tweriod.com](http://www.tweriod.com), que permite el acceso a una aplicación sincronizada con la cuenta en Twitter de la Defensa Civil.

Este recurso expone gráficas con los horarios de mayor conexión y alcance de sus usuarios en cuatro tiempos: a) fines de semana, b) domingos, c) lunes y d) días de semana. Para demostrar que la comunicación digital en Twitter, puede contribuir en las estrategias de gestión del riesgo del Estado dominicano y garantizar la seguridad de su ciudadanía, de manera adicional se hizo un experimento de aula durante el curso: “Redes sociales, seguridad y emergencias” (celebrado en agosto 2013, en plena temporada ciclónica) con los administradores de las redes sociales de las principales instituciones del sistema nacional de prevención, mitigación y respuesta ante desastres en el país y algunos medios de comunicación nacional. La idea del ejercicio, fue comprobar el alcance expansivo de mensajes por la red social twitter e indagar la existencia de estrategias de comunicación digital enfocadas a expandir cultura de prevención.

### **Resultados de la investigación**

Durante la Temporada Ciclónica 2013 y como muy posiblemente ocurrirá durante las siguientes, fue posible apreciar cómo empresas, medios de comunicación, instituciones públicas y privadas, también particulares, hacen del tema de los huracanes, las inundaciones y los deslaves, materiales informativos, en ocasiones también publicitarios, para promover sus trabajos y razón de ser.

## Esquema general de análisis de resultados.

**Tabla 2.** Resultados.

Unidad de análisis	Resultado
4.1.1 Mensajes enviados/recibidos cuenta en Twitter Defensa Civil Dominicana durante tormenta tropical Chantal, temporada ciclónica 2013	En total fueron enviados desde la cuenta de la Defensa Civil Dominicana un total de 104 mensajes de tipo informativo, educativo, orientación o dando respuesta a las inquietudes de los usuarios durante Chantal, en un período de 85 horas (3 días y medio). Sobre los mensajes recibidos, sólo se destacan aquellos a los que dieron Retweet (RT). Se extraen tweets de mayor incidencia y viralización de acuerdo a la naturaleza de la cuenta desde la cual se realiza el intercambio informativo. Las tablas e infografías que se presentan, detallan las etiquetas o hashtags habilitadas, así como aquellos mensajes que tuvieron mayor difusión y se concluye que los tweets más influyentes, son aquellos emitidos por medios de comunicación, instituciones de educación superior, periodistas y presentadores de TV.
4.1.2. Comportamiento de conexión de usuarios en Twitter Defensa Civil Dominicana	Se determina que los horarios de mayor conexión y exposición de los tweets los días de semana (2, 7 y 9PM) coinciden con la relevancia informativa de los mensajes enviados para orientar a la ciudadanía.
4.1.3 Dinámica informativa por contribuciones relevantes en Twitter	El apoyo a etiquetas como #EnAlerta propuesta por CDN y #Huracanes2014 por Defensa Civil Dominicana, potenciaron la viralización de mensajes de importancia.
4.1.4 Experimento en el aula durante curso “Redes Sociales, Seguridad y Emergencias”.	La emisión de mensajes preventivos entre varias instituciones, lograron una exposición ante más de 687 mil usuarios de un millón de cuentas creadas en el país.
4.1.5 Encuestas aplicadas a participantes curso “Redes Sociales, Seguridad y Emergencias” / Entrevistas a	Se grafican los resultados de las encuestas que respaldan como la comunicación digital a través del Twitter incide y contribuye con las estrategias de gestión del riesgo y las estrategias de seguridad del Estado dominicano.



## Conclusiones

La comunicación digital, a través de la red social Twitter en la República Dominicana, incide y contribuye con las estrategias de gestión del riesgo del Estado dominicano, para garantizar la seguridad de la ciudadanía en Temporada Ciclónica. Durante la formación, evolución y retirada de la tormenta Chantal, el intercambio de mensajes en el entorno virtual, trascendió la frontera de los niveles puramente informativos y adquirió una razón educativa, de orientación a la población afectada y de interacción en tiempo real, con los públicos que hasta hace pocos años estaban habituados a recibir una comunicación bidireccional por parte de los organismos del Estado y medios de comunicación. En tanto que, al momento de realizar el experimento en el aula durante el curso “Redes Sociales, Seguridad y Emergencias”, se comprobó la potencia que tiene el trabajo en equipo cuando varias instituciones se ponen de acuerdo, para emitir mensajes que ayuden a salvar vidas y preservar bienes materiales a través de la información preventiva.

Existe un parcial desconocimiento sobre los beneficios que ofrece la articulación de departamentos Socialmedia para la gerencia de la información, desde las instituciones y empresas privadas (incluyendo a algunos medios de comunicación tradicionales y digitales). Esto quizás explique el por qué algunas instituciones del Estado, medios o figuras públicas, no estén aprovechando al máximo, sus medios digitales de manera simultánea y con cruces de informaciones (Web, Facebook, Twitter, YouTube, emails, etc.) o que a la fecha aún no se haya pensado en la posibilidad de crear una Comisión Nacional de Emergencias digital que opere como un cuarto de crisis (war room).

Se perciben bajos niveles de planificación y ejecución estratégica de la comunicación de prevención conjunta desde las instituciones del Estado, medios de comunicación y ciudadanos conectados. Todo ello a pesar del interés que existe y la importancia que se le otorga a estos medios de información digital en cada uno de estos sectores. La participación en Twitter de todos los actores involucrados, sólo se activa a pocas horas de formarse el fenómeno atmosférico y durante su paso, pero disminuye estrepitosamente en la etapa de rehabilitación, una vez que los informes científicos reflejan su salida de territorio dominicano.

Los esfuerzos por informar de manera planificada, con óptimos resultados de alcance, expansión exponencial, impacto e influencia para ayudar a las poblaciones afectadas con la gestión de datos útiles y detallados, son individuales y descoordinados en la mayoría de los casos. Esto no significa que la emisión de tweets ha dejado de contribuir en tareas importantes como la búsqueda de desaparecidos, operaciones de rescate, emisión de informaciones de interés público y comunicaciones oficiales.

Se aprecia identificación y niveles de emoción entre los twitteros cuando participan en la emisión de tweets con etiquetas comunes, tal y como ocurrió con el Hashtag #EnAlerta propuesto por CDN Tv o #HURACANES2013 sugerido por Defensa Civil Dominicana durante el paso de la tormenta Chantal en julio 2013. Hubo un importante flujo de mensajes de incidencia, interacción y colaboración ciudadana, teniendo mejores alcances aquellos difundidos por medios, artistas y figuras públicas (dado el alto número de seguidores que tienen).

En el país existen altos niveles de conectividad y facilidad para el acceso a las redes sociales como Twitter, también se evidencia una activa participación ciudadana en temas de interés para la opinión pública como es el caso de la incidencia de la temporada ciclónica, pero se observa una tendencia generalizada (medios de comunicación, instituciones del estado y ciudadanos comunes) a replicar (o dar RT) mensajes, sin previa verificación de fuentes, lo que es considerado como un riesgo en situaciones de peligro.

## **Recomendaciones al país y Latinoamérica**

Dado que en la práctica existe un limitado trabajo conjunto entre quienes componen el Sistema Nacional de Emergencias en República Dominicana y muchos países de Latinoamérica, que permita a públicos externos saber quiénes trabajan y en qué temas, se sugiere a la Defensa Civil Dominicana en calidad de institución rectora de dicho sistema, la creación de una Comisión Nacional de Emergencias digital, que capitalice y coordine las informaciones que circulan por las redes sociales o medios digitales, antes, durante y después de una situación de crisis. De esta forma, los twitteros de las diferentes instituciones que se activan en desastres, pueden intercambiar y difundir informaciones neurálgicas y útiles para la toma de decisiones, también darlas a conocer a terceros.

De crearse equipos Socialmedia sería ideal que impulsen la utilización permanente de geotiquetados y hashtags (#) acompañados de tácticas atractivas y audiovisuales de promoción y difusión en tiempo real, por los diferentes medios tradicionales/alternativos. De esta manera es más fácil, monitorear las conversaciones en línea a través de aplicaciones, cuantificar sus alcances y evaluar los resultados de las estrategias comunicacionales ejecutadas.

Se recomienda respaldar la creación de grupos voluntarios digitales, a través de una plataforma única de información, desde la cual pueda manejarse una data útil en las diferentes etapas de la gestión del riesgo, que permita la verificación de comunicados oficiales y la participación colaborativa de los usuarios conectados e interesados en ayudar.

Se aconseja habilitar un sistema de conexión a internet universal (WiFi) y libre para móviles inteligentes también en las zonas rurales, el apoyo a la creación de aplicaciones para celulares contributivas con la gestión del riesgo y las tareas de Seguridad del Estado.

A la Comisión Nacional de Emergencias se sugiere facilitar el acceso público a los mapas de riesgo actualizados (los que se tengan) y que reflejen la realidad de las amenazas y vulnerabilidades del territorio dominicano, de manera que pueda garantizarse un monitoreo permanente de sus condiciones geográficas y se produzca la cartografía resultante de forma continua. Se sugiere al Estado dominicano apoyar iniciativas transnacionales entre las Repúblicas Dominicana y Haití, al ser comunes entre ellas gran parte de las amenazas, priorizar zonas de frontera, promover metodologías de manejo transfronterizo de los riesgos, y estimular acciones de educación y sensibilización pública también desde los espacios digitales.

Por último se propone la creación de un proyecto de ley que establezca sanciones a quienes den un uso irracional de las redes sociales en situaciones de emergencias, de manera que éstas sólo sirvan de herramientas de útil información, educación y orientación en situaciones de crisis.

## Referencias Bibliográficas

1. Cloutier, J. (1995) La apropiación tecnológica o EMEREC, el audio-escrito-visual y la telemática. Reflexiones sobre el futuro audiovisual. Las nuevas tecnologías. (pp.263-272). Caracas: CONICUT – UNESCO.
2. Cruz Roja Internacional (2013). Tecnologías y futuro de la acción humanitaria. Video Youtube [en línea]. [fecha de consulta: octubre 2013]. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=XhEEY3oJwRk>
3. Defensa Civil Dominicana (2010). Misión Ayuda Humanitaria, lecciones aprendidas. Terremoto Haití, 12 de Enero 2010. República Dominicana: Presidencia de la República Dominicana.
4. De la Torre, H. (1996). Comunicaciones eficaces. [Libro en línea]. Conceptos y Herramientas de Managment. (Cuadernos No7). Disponible: [www.mercadeo.com.ar](http://www.mercadeo.com.ar) [2001, mayo 15].
5. Dirección General de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (2013). Manual Operativo para el funcionamiento de los comités de prevención, mitigación y respuesta ante desastres. Programa de Prevención de Desastres y Gestión de Riesgos. Santo Domingo: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
6. Fowler J. y Espert, R. (2013) El poder de las redes sociales. Entrevista a James Fowler Universidad de California [en línea]. [fecha de consulta: febrero 2014]. Disponible en: [http://www.dailymotion.com/video/xhyz4y\\_el-poder-de-las-redes-sociales-james-fowler\\_school](http://www.dailymotion.com/video/xhyz4y_el-poder-de-las-redes-sociales-james-fowler_school)
7. González, J. y Matthews E (2012). Análisis de las redes sociales y su incidencia en el orden público en República Dominicana Período 2010-2012. Santo Domingo: Instituto Policial de Estudios Superiores.
8. Gross, M. (2010). La ciencia de las redes: conectados con 6 grados de separación. [en línea]. [fecha de consulta: marzo 2014]. Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/963759/La-ciencia-de-las-redes-Conectados-con-6-grados-de-separacion.html>

9. Hilbert, M. Charla sobre sistemas complejos sociales. Análisis de las redes sociales. Video Youtube [en línea]. [fecha de consulta: febrero 2014]. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=oy8YxTshZhI>
10. Ivoskus, D. (2010). *Vivir Conectados: Comunicación en la era digital*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Norma.
11. Lebrón, R. (2013). *Exclusión social, eclesíastica y de los apátridas*. República Dominicana: Editorial Valdez.
12. López, M. “Yahoo y facebook prueban las teorías de los seis grados”. [en línea]. [fecha de consulta: octubre 2013]. Disponible en: <http://www.unocero.com/2011/08/18/yahoo-y-facebook-prueban-la-teoria-de-los-seis-grados/>
13. Mc Luhan, M. (1989). *La Aldea Global*. Barcelona: Editorial Gedisa.
14. Nicolás, M., Grandío M. (2012). *Estrategias de Comunicación en redes sociales: usuarios, aplicaciones y contenidos*. España: Gedisa.
15. Organización de los Estados Americanos (2003). Conferencia especial sobre seguridad. Declaración sobre seguridad en las Américas. Carta Declaración de Seguridad de Las Américas. [en línea]: documentación electrónica (2003) [fecha de consulta: Abril 2013]. Disponible en: <http://www.oas.org/es/ssm/CE00339S03.pdf>
16. Organización de las Naciones Unidas (2013). *Evaluación global sobre la reducción del riesgo de desastres*. Nueva York: Ediciones GAR2013.
17. Pacheco, J. (2011). *La facultad predictiva del lenguaje: De la comunicación celular a la comunicación digital*. Colombia: Editorial Uniautónoma.
18. Pintado, R. *Las redes sociales y la defensa. Un análisis DAFO*. Instituto español de estudios estratégicos [www.ieee.es](http://www.ieee.es) [en línea]. [fecha de consulta: julio 2013]. Disponible en: [http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_opinion/2013/DIEEEO119-2013\\_redesSociales\\_CesarPintado.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2013/DIEEEO119-2013_redesSociales_CesarPintado.pdf)
19. Prado, A. *Cómo twitter cambió a la policía de España*. BBC Mundo [en línea]. documentación electrónica (2013) [fecha de consulta: Septiembre 2013]. Disponible en: [http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/06/130613\\_tecnologia\\_twitter\\_policia\\_espana\\_ap.shtml](http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/06/130613_tecnologia_twitter_policia_espana_ap.shtml)

20. Ramírez, A. Gestión política de la crisis en redes sociales: caso Huracán Sandy. [en línea]: documentación electrónica (2013) [fecha de consulta: Noviembre 2013]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/petitsetmaman/gestin-politica-de-crisis-en-redes-sociales>
21. República Dominicana (1966). Ley 257-66. Creación y objetivos de la Oficina Nacional de la Defensa Civil. Santo Domingo: Congreso Nacional de la República Dominicana.
22. República Dominicana (1968). Decreto No. 1525. Reglamento para la aplicación de la Ley de la Defensa Civil. Santo Domingo: Presidencia de la República Dominicana.
23. República Dominicana (2000). Ley No.64-00. Ley general sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales. Santo Domingo: Congreso de la República Dominicana.
24. República Dominicana (2002). Ley No.147-02. Ley Sobre Gestión de Riesgos y su Reglamento de Aplicación”. Santo Domingo: Congreso de la República Dominicana.
25. República Dominicana (2003). Decreto No. 932-03. Reglamento de aplicación de Ley 147-02, sobre gestión de riesgos. Santo Domingo: Presidencia de la República Dominicana.
26. República Dominicana (2010). Constitución de la República Dominicana. Proclamación 26 de Enero del año 2010. Santo Domingo: Congreso Nacional de la República Dominicana.
27. República Dominicana (2010). Manual de Funciones Centro de Operaciones de Emergencias de la República Dominicana. Santo Domingo: COE.
28. República Dominicana (2011). Decreto No. 361-01. Creación Comisión Nacional de Emergencias. Santo Domingo: Presidencia de la República Dominicana.
29. República Dominicana (2011). Política nacional de gestión integral del riesgo de desastres de la República Dominicana. Santo Domingo: Presidencia de la República.

30. República Dominicana (2011) Reglamento para la Operación del Fondo Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta ante desastres. Santo Domingo: Comisión Nacional de Emergencias.
31. República Dominicana (2012) Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Santo Domingo: Congreso de la República Dominicana.
32. República Dominicana (2013). Decreto 18-13. Creación de la Comisión Nacional de Desastres Naturales. Santo Domingo: Presidencia de la República Dominicana.
33. República Dominicana (2013) Decreto 275-13. Plan Nacional Gestión Integral del Riesgo de Desastres. Santo Domingo: Presidencia de la República Dominicana.
34. Revista del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2013). La red humanitaria Digital [en línea]. [fecha de consulta: marzo 2014]. Disponible en: [http://www.redcross.int/ES/mag/magazine2013\\_3/24-25.html#sthash.aPR77I6s.dpuf](http://www.redcross.int/ES/mag/magazine2013_3/24-25.html#sthash.aPR77I6s.dpuf)
35. Rossal, A. Frómata, P., Comas, V., (2012). Propuesta sobre capacitación en desastres naturales para los/as estudiantes de Comunicación Social de la Universidad Católica Santo Domingo, año 2012. Santo Domingo: Universidad Católica Santo Domingo.
36. Sánchez, C. (2014) Blog “Comunicación, emergencias y desastres”. Dilemas de desarrollo [en línea]. [fecha de consulta: abril 2014]. Disponible en: [www.ceinetrd.blogspot.com](http://www.ceinetrd.blogspot.com)
37. Sánchez, C. (2012). Libro “Comunicación, Emergencias y Desastres: Periodismo Ciudadano Digital”. Santo Domingo: Ediciones UNICARIBE.
38. Sánchez, C. (2013). Proyecto para la creación de una coordinación Social Media que articule las estrategias de comunicación digital preventivas Comisión Nacional de Emergencias/Defensa Civil Dominicana. Santo Domingo: S y C Producciones.
39. Tejada, C. (2013) Diagnóstico y estrategia de comunicación para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Central del Ecuador.

Piloto en la FACSO. [en línea]. [fecha de consulta: febrero 2014]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/935>

40. Watts, D. (2004) Six Degrees: The science of a connected age. Estados Unidos. W.W Norton 2004.