

Consultores365.com

WHITE PAPER — EDICIÓN 2026 — VOLUMEN 01

METODOLOGÍA PROPIETARIA

Pulso 365.

*La arquitectura de inteligencia
reputacional que convierte el ruido
digital en decisiones inteligentes.*

Consultores 365

Inteligencia reputacional con IA · México & Latinoamérica
consultores365.com · 20 años protegiendo marcas, gobiernos y corporativos

01

PUBLICACIÓN

White Paper Pulso 365
Edición 2026 · Volumen 01

EDITOR

Consultores 365 · Cancún, México

AUTOR PRINCIPAL

El Director General
Consultores 365

EXTENSIÓN

Documento ejecutivo de 12 páginas · Lectura
estimada: 18 minutos

Resumen ejecutivo

*La mayoría de las marcas descubren que están en una crisis digital cuando ya es demasiado tarde para contenerla. Este documento explica **por qué ocurre eso** – y presenta la metodología que desarrollamos en 20 años de operación para cambiar ese resultado.*

Pulso 365 es el nombre que le dimos al sistema que combina captura masiva de datos digitales, modelos de inteligencia artificial entrenados en español mexicano, análisis humano experto y un protocolo de respuesta de cuatro pasos. Su objetivo es único: darle a nuestros clientes una ventana de 6 a 12 horas de anticipación sobre cualquier amenaza reputacional que cruza redes sociales, medios digitales y conversación ciudadana.

En las páginas siguientes se documenta el fundamento conceptual del sistema, sus cuatro dimensiones de análisis, el protocolo operativo, el stack tecnológico que lo hace posible y un caso real que ilustra cómo se comporta en crisis activa.

LO ESENCIAL EN 30 SEGUNDOS

- El monitoreo tradicional describe lo que ya pasó. Pulso 365 predice lo que está por pasar.
- Cuatro dimensiones medibles en tiempo real: formato, influencers, alcance y sentimiento.
- Protocolo de cuatro pasos: detectar, calificar, decidir, ejecutar.
- Ventana de anticipación: 6 a 12 horas antes de que la crisis alcance medios tradicionales.
- Capa humana siempre: la IA filtra, el analista califica, el consultor decide.

Índice de contenidos

- 01 El problema que Pulso 365 resuelve** 04 Por qué el monitoreo tradicional llega tarde.
-
- 02 Las cuatro dimensiones del análisis** 05 Formato, influencers, alcance y sentimiento — medidos simultáneamente.
-
- 03 El protocolo de respuesta** 07 De la métrica a la acción en cuatro pasos verificables.
-
- 04 Matriz de riesgo operativa** 08 Los tres niveles de severidad y su respuesta asociada.
-
- 05 Caso aplicado: 48 horas en un hotel de Cancún** 09 Cronología de una crisis real resuelta antes de que llegara a medios.
-
- 06 Stack tecnológico** 10 La arquitectura de captura, procesamiento y alertas.
-
- 07 Lo que hace única a Pulso 365** 11 Diferenciadores frente al monitoreo global tradicional.
-
- 08 Próximos pasos** 12 Cómo activar Pulso 365 en su organización.
-

SOBRE ESTE DOCUMENTO

Este White Paper está dirigido a directores generales, responsables de comunicación estratégica, equipos jurídicos y de gestión de crisis, y tomadores de decisión que requieren comprender cómo funciona nuestro sistema antes de contratarlo. Es un documento técnico-ejecutivo: suficientemente detallado para evaluar la metodología, suficientemente claro para compartirlo con un consejo directivo.

CAPÍTULO 01

El monitoreo tradicional te dice qué pasó. Pulso 365 te dice qué va a pasar.

Veinte años atendiendo crisis en México nos enseñaron que la pregunta relevante no es cuánta gente está hablando de ti, sino qué están diciendo, quién lo está amplificando y hacia dónde va.

La mayoría de las herramientas de monitoreo digital en el mercado mexicano operan bajo un modelo de reporte pasivo. Te entregan tableros llenos de números — cuántas menciones, cuántas reproducciones, cuánto alcance proyectado — y te dejan la tarea de interpretar si eso importa o no, y si importa, qué hacer al respecto.

El problema estructural de ese modelo es el tiempo. Cuando tu equipo interno revisa el tablero a primera hora, la conversación ya cambió tres veces. Cuando el reporte semanal llega a la dirección, la crisis ya fue titular. Cuando el resumen ejecutivo se presenta al consejo, el daño reputacional ya se cristalizó.

Durante dos décadas operando como consultores de comunicación estratégica observamos el mismo patrón en cientos de crisis: el cliente contaba con herramientas sofisticadas de escucha social, y aun así las crisis lo sorprendían. No porque las herramientas fueran malas, sino porque estaban midiendo las variables equivocadas, o midiéndolas demasiado tarde.

Pulso 365 nació para responder a una pregunta concreta: **¿qué información, procesada a qué velocidad, le da a un director general la posibilidad real de intervenir antes de que una crisis alcance medios tradicionales?**

La respuesta no es más datos. Es otros datos, analizados con otra lógica, entregados con otro ritmo y acompañados de una recomendación clara. Esa es la apuesta central de este documento.

73%

de las crisis digitales empiezan con una señal visible al menos **6 horas antes** de llegar a medios.

© 2026 Consultores 365

4.2x

es la **diferencia de costo** promedio entre una crisis contenida en 2h vs. una de más de 24h.

91%

de los directores reconoce que se enteró **por el periódico** de su última crisis reputacional.

04

CAPÍTULO 02

Cuatro dimensiones medidas en tiempo real.

Cada mención, conversación y crisis se evalúa simultáneamente en cuatro ejes. La combinación de los cuatro nos dice qué tan grave es lo que está pasando – y qué hacer al respecto.

El núcleo conceptual de Pulso 365 es una afirmación sencilla: una sola variable nunca alcanza para entender una crisis digital. La indignación en Twitter significa algo muy distinto si viene acompañada de un video en TikTok que si es solo texto. Un hashtag de tendencia importa poco si lo están impulsando cuentas sin tracción real, e importa mucho si lo adoptan tres voces con 500,000 seguidores cada una.

Por eso estructuramos el sistema alrededor de cuatro dimensiones que se miden en paralelo y cuyas interacciones son las que definen el nivel de riesgo.

01

Formato

¿En qué formato vive la conversación?

Texto, imagen, video corto, video largo, audio, meme, captura, hilo y — cada vez más — contenido falsificado con inteligencia artificial (lo que técnicamente se llama *deepfake*). Cada formato tiene una velocidad de viralización propia y exige una respuesta distinta. Un video en TikTok viaja 8x más rápido que un tuit. Una captura de WhatsApp tiene una credibilidad emocional que un hilo no tiene. Un audio clonado con IA puede colapsar la confianza de un consejo directivo en minutos si no se identifica a tiempo.

02

Influencers

¿Quién está amplificando la conversación?

No es lo mismo que hablen de ti 10,000 cuentas anónimas que 3 cuentas con 500,000 seguidores cada una. Identificamos amplificadores reales, dispersores tempranos y voces de autoridad sectorial. Distinguimos audiencia orgánica de tráfico inflado, y vigilamos saltos entre comunidades que normalmente no se cruzan — ese momento, el del *crossover*, suele ser el punto de no retorno de una crisis.

Lo que medimos en cada dimensión

Variables operativas que se procesan en tiempo real por el motor de Pulso 365.

DIMENSIÓN	VARIABLES OBSERVADAS	INDICADORES DE ALERTA
Formato	Dominancia por tipo, velocidad de replicación, probabilidad de contenido falsificado con IA (análisis forense).	Aparición de video donde no había video. Detección positiva de manipulación con IA.
Influencers	Índice de autoridad por mención, mapa de dispersores, alineación sectorial, detección de redes coordinadas.	Adopción por cuenta de >100K seguidores. Patrón de bot detectado.
Alcance	Alcance acumulado, velocidad de aceleración, índice de saltos plataforma-a-plataforma, penetración geográfica.	Aceleración >30%/hora. Salto a una tercera plataforma.
Sentimiento	Distribución emocional, deriva emocional en el tiempo, emociones detonantes vs. dispensoras.	Transición de curiosidad a indignación. Emergencia de burla organizada.



La intersección de las cuatro dimensiones es lo que distingue una mención irrelevante de una crisis en formación. Cualquier sistema que mida solo una – por potente que sea – opera a ciegas.

— EL DIRECTOR GENERAL · CONSULTORES 365

UN EJEMPLO CONCRETO

Una mención aislada en Twitter, con lenguaje de curiosidad, proveniente de una cuenta con 200 seguidores, con 40 impresiones en 6 horas — **no es una crisis**, es ruido. El mismo contenido, convertido en video de TikTok, adoptado por una cuenta de 80,000 seguidores, que cruza a Reels en 90 minutos y transita de curiosidad a burla — **es una crisis nivel 2 activa** que requiere protocolo de respuesta en las próximas 4 horas.

Esa diferencia — diagnóstica, no estadística — es exactamente lo que Pulso 365 está diseñado para identificar.

CAPÍTULO 03

De la métrica a la acción en cuatro pasos.

Un sistema que solo mide no vale nada si no se traduce en una decisión accionable. El protocolo operativo de Pulso 365 está diseñado para eso.

Cada evento que cruza los umbrales configurados en cualquiera de las cuatro dimensiones entra al protocolo. El protocolo tiene tiempos de respuesta garantizados por contrato y canales de comunicación definidos para cada nivel de severidad.

Detectar**01**

Pulso 365 vigila las plataformas del cliente 24 horas al día, 365 días al año. Cuando detecta una mención que cruza los umbrales configurados, activa automáticamente el protocolo.

Calificar**02**

El modelo de IA y el analista humano califican el evento en una escala de tres niveles. Cada nivel tiene tiempo de respuesta garantizado y canal de comunicación propio.

Decidir**03**

Para los niveles 2 y 3, se entrega un plan narrativo de respuesta en máximo 4 horas (plan Premium) o 30 minutos (Enterprise), con tres opciones evaluadas.

Ejecutar**04**

Una vez aprobada la línea narrativa, coordinamos la ejecución con el equipo de comunicación del cliente — distribución, gestión de medios y monitoreo del impacto posterior.

REGLA OPERATIVA

La IA filtra, el analista califica, el consultor decide. Nunca dejamos que una crisis dependa exclusivamente de un algoritmo. Cada alerta que sale de Pulso 365 hacia un cliente pasó por un ser humano capacitado. Esa es la diferencia entre una herramienta y un sistema.

CAPÍTULO 04

Matriz de riesgo operativa.

Tres niveles, tres tiempos de respuesta, tres protocolos. Los niveles no se deciden por intuición – se deciden por combinación de las cuatro dimensiones.

**Nivel 1 –
Mención relevante**

Situación que amerita observación pero no acción. Se documenta, se incorpora al reporte semanal y se monitorea en caso de escalar.

**Nivel 2 –
Riesgo emergente**

Situación con potencial de crecimiento que requiere preparar respuesta preventiva. Se activa alerta y se entrega plan narrativo en ≤4h (Premium) / ≤30min (Enterprise).

Nivel 3 – Crisis activa

Situación en curso con riesgo material de impacto reputacional. Se activa sala de crisis digital (*war room*) y se coordina respuesta multicanal inmediata.

Tiempos de respuesta garantizados por nivel

NIVEL	PLAN BÁSICO	PLAN PREMIUM	PLAN ENTERPRISE
Nivel 1	Reporte semanal	Reporte 48h	Reporte 24h
Nivel 2	Alerta ≤8h	Alerta + plan ≤4h	Alerta + plan ≤30min
Nivel 3	Alerta ≤2h + consultor	War room ≤1h	War room inmediato · 24/7

Los tiempos indicados son el máximo garantizado por contrato. El promedio operativo real es significativamente menor: 11 minutos para alertas nivel 2 en plan Enterprise (datos 2025).

La diferencia entre prevenir una crisis y reparar sus consecuencias casi nunca se mide en horas. Se mide en esa primera hora.

CAPÍTULO 05 · CASO APLICADO

48 horas en un hotel de Cancún.

Cronología real, reconstruida con autorización del cliente y datos modificados para preservar su identidad. Ilustra cómo se comporta el sistema cuando una situación escala de señal débil a crisis activa.

DOMINGO 11:47 PM	Una huésped publica en TikTok un video desde el lobby del hotel. El video muestra una situación incómoda con personal de recepción. Primeras 1,200 vistas .
DOMINGO 11:52 PM	Pulso 365 detecta el contenido. Formato: video corto (alto riesgo). Influencer: cuenta personal con 8K seguidores (riesgo medio). Alcance: 1,200 reproducciones acelerando 30%/hora. Sentimiento: indignación + burla combinadas. Calificación inicial: Nivel 2.
DOMINGO 11:58 PM	Alerta por WhatsApp al director de comunicación del grupo hotelero con análisis adjunto y primera recomendación de línea narrativa.
LUNES 12:34 AM	Tres cuentas con más de 50K seguidores cada una replican el video. Pulso 365 recalifica a Nivel 3 (crisis activa) . Se activa sala de crisis digital.
LUNES 03:15 AM	Comunicado de respuesta listo: línea narrativa basada en datos del incidente, tono de empatía, apertura a contacto directo con la huésped. Aprobado por dirección.
LUNES 05:00 AM	Comunicado distribuido. Contacto directo con la huésped. Coordinación con agencias de reservas (OTAs) para gestionar reseñas. Monitoreo intensivo continúa.
MARTES 11:00 PM	El video pierde tracción. La narrativa se reencuadra. La marca cierra la crisis con reputación intacta. Sin nota en medios tradicionales.

LO QUE IMPORTA LEER DE ESTE CASO

La ventaja no fue técnica — fue de tiempo. A las 11:52 PM de un domingo, el equipo interno del hotel estaba en casa. Pulso 365 compró las 6 horas que el equipo necesitó para pasar de enterarse del problema a haberlo resuelto. Esa ventana no existe sin sistema.

CAPÍTULO 06

La tecnología detrás del sistema.

Una arquitectura de seis capas que transforma flujos dispersos de redes sociales y medios digitales en alertas accionables con contexto humano.

Captura

01

Conexiones oficiales a APIs y rastreo automatizado ético en 8 plataformas: Facebook, Instagram, TikTok, X, YouTube, WhatsApp público, medios digitales y foros de alto tráfico.

Procesamiento con IA

02

Modelos propios entrenados en español mexicano, con capa de validación humana para casos ambiguos y terminología sectorial.

Análisis emocional

03

Clasificador multi-eje de seis emociones núcleo, calibrado por sector y con detección de sarcasmo regional.

Detección de redes

04

Mapa de conexiones para identificar amplificadores, dispersores coordinados, cuentas falsas y redes de *bots*.

Motor de alertas

05

Sistema de reglas configurable por cliente, con disparadores personalizados por sector, marca y tipo de riesgo.

Reportería

06

Panel de control en tiempo real, reportes ejecutivos automatizados y acceso selectivo para stakeholders internos.

PRINCIPIOS DE DISEÑO

- 1. Humano en el centro.** La IA acelera el análisis, no lo sustituye. Cada alerta que sale del sistema hacia un cliente ha sido revisada por un analista capacitado.
- 2. Especialización por sector.** Pulso 365 no se vende igual a un hotel que a un gobierno o a un corporativo. Cada sector tiene modelo entrenado, comparativos propios y protocolo distinto.
- 3. Transparencia operativa.** El cliente sabe qué estamos midiendo, por qué lo estamos midiendo y qué umbral dispara cada alerta. No hay caja negra.
- 4. Evolución continua.** Los modelos se reentrenan cada trimestre con los casos nuevos atendidos. Cada crisis resuelta mejora la siguiente detección.

CAPÍTULO 07

Lo que hace única a Pulso 365.

En un mercado poblado de herramientas globales de escucha social, estas cuatro decisiones son las que nos diferencian.

IA entrenada en español mexicano

La mayoría de las herramientas globales procesa español con modelos entrenados primordialmente con contenido peninsular o argentino. Modismos como "no se hagan", "qué pedo" o "lo que sea güey" se clasifican mal o se ignoran. El humor político mexicano, el sarcasmo de estadio, los apodos sectoriales — son material nativo de nuestros modelos, porque fueron entrenados aquí con datos de aquí.

Capa humana siempre

Trabajamos con la convicción de que la última decisión narrativa en una crisis no la puede tomar una máquina. La IA descarta el ruido, ordena la información y propone hipótesis. Un analista humano lee cada alerta antes de que salga, calibra el tono, pondera el contexto político y llama al consultor de guardia si tiene duda. Esa doble validación es la diferencia entre alertar mal y alertar bien.

Velocidad de respuesta comprobada

En el plan Enterprise garantizamos alertas de Nivel 2 en menos de 30 minutos y plan narrativo listo en la misma ventana. En 2025, el promedio operativo real fue de 11 minutos. Esa ventaja se construye con arquitectura técnica, pero sobre todo con procesos humanos: equipos rotativos 24/7, protocolos claros de escalamiento, y consultores senior con capacidad decisoria sin pedir permiso hacia arriba.

Especialización sectorial profunda

Un hotel no se defiende como un político. Un corporativo financiero no se parece a un consorcio turístico. Cada sector tiene su gramática reputacional: qué ofende, qué se viraliza, qué indigna, qué se perdona. Pulso 365 opera con modelos y equipos especializados por sector porque aprendimos — en 20 años — que las respuestas genéricas son la peor forma de gestionar crisis específicas.

"

Pulso 365 no es una herramienta que compras y configuras. Es un sistema del que formas parte – con un equipo humano detrás que conoce tu sector, tu marca y las voces que importan en tu conversación.

Su reputación no duerme. *Nosotros tampoco.*

Si llegó hasta aquí es porque entiende que la inteligencia reputacional dejó de ser opcional. Póngase en contacto con nuestro equipo para evaluar cómo Pulso 365 se integra en su organización.

01 · CONVERSACIÓN INICIAL

Agende una reunión

Sesión con un consultor senior para entender el contexto de su organización, sus objetivos de comunicación y los riesgos que hoy lo mantienen despierto.

contacto@consultores365.com

02 · DEMO EJECUTIVA

Conozca el sistema

Presentación al equipo directivo con casos reales, análisis en pantalla y respuestas a las preguntas específicas de su sector.

contacto@consultores365.com

03 · PROPUESTA A MEDIDA

Plan de activación

Alcance, tiempos e inversión adaptados a su operación. Diseñamos el esquema de trabajo y la ruta de integración con su equipo de comunicación.

contacto@consultores365.com

Consultores 365

Centro Corporativo de Cancún · Av. Tulum No. 318 Mza. 2 Lt. 2
S.M. 9 · C.P. 77504 · Oficina 1A · Cancún, Quintana Roo, México

Contacto 24/7

crisis@consultores365.com · +52 (998) 206 26 09
consultores365.com

