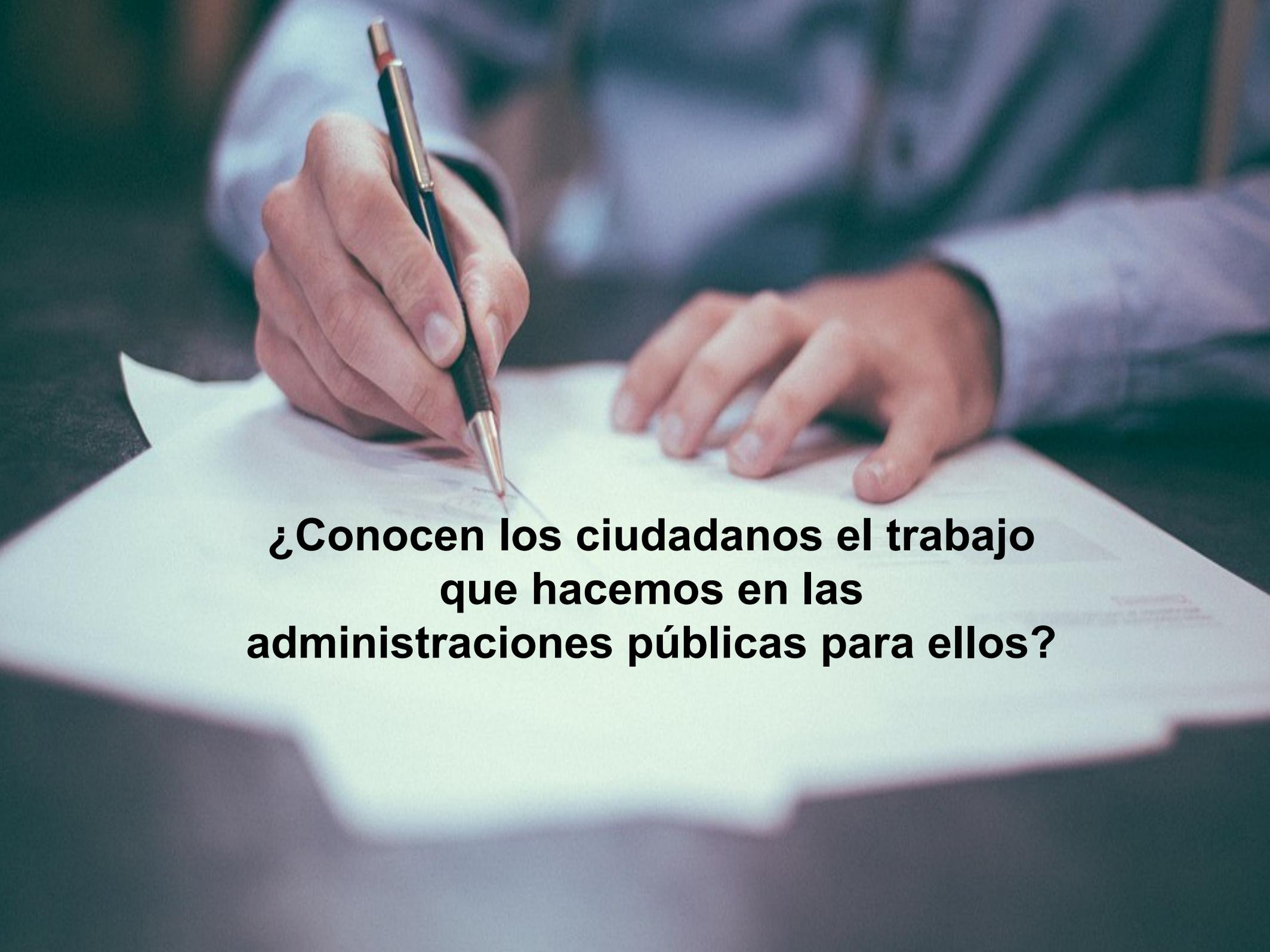


Diseño, seguimiento y evaluación de un plan de comunicación



OBJETIVO DE HOY:

Daros las claves para que podáis elaborar un plan de comunicación para mejorar la comunicación desde vuestra administración pública con la ciudadanía

A close-up photograph of a person's hands writing on a document. The person is wearing a light blue, long-sleeved button-down shirt. Their right hand holds a dark blue pen with a silver tip, and their left hand rests on the paper. The background is blurred, showing more of the person's shirt and a dark surface. The text is overlaid in the lower center of the image.

**¿Conocen los ciudadanos el trabajo
que hacemos en las
administraciones públicas para ellos?**

¿Cuáles son los principales obstáculos que tenemos las administraciones públicas para comunicarnos con los ciudadanos?



**1. Desconfianza de
los ciudadanos
ante las
informaciones
de las
administraciones
públicas**

**“Sólo el 48% de la población
española confía en la administración
pública”**

*Barómetro 2019 de la consultora
Edelmann*

2. Falta de transparencia

Lenguaje administrativo

Excesiva burocracia

Dificultad de acceso

Complejidad de los procedimientos

Experiencia de usuario



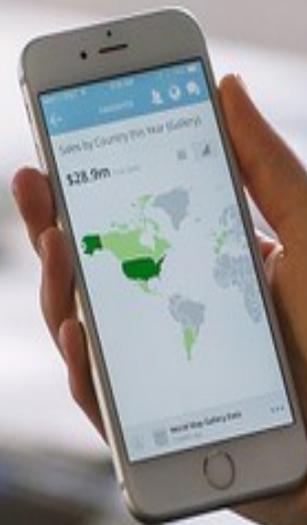
3. Polarización de la comunicación que se genera desde las administraciones públicas





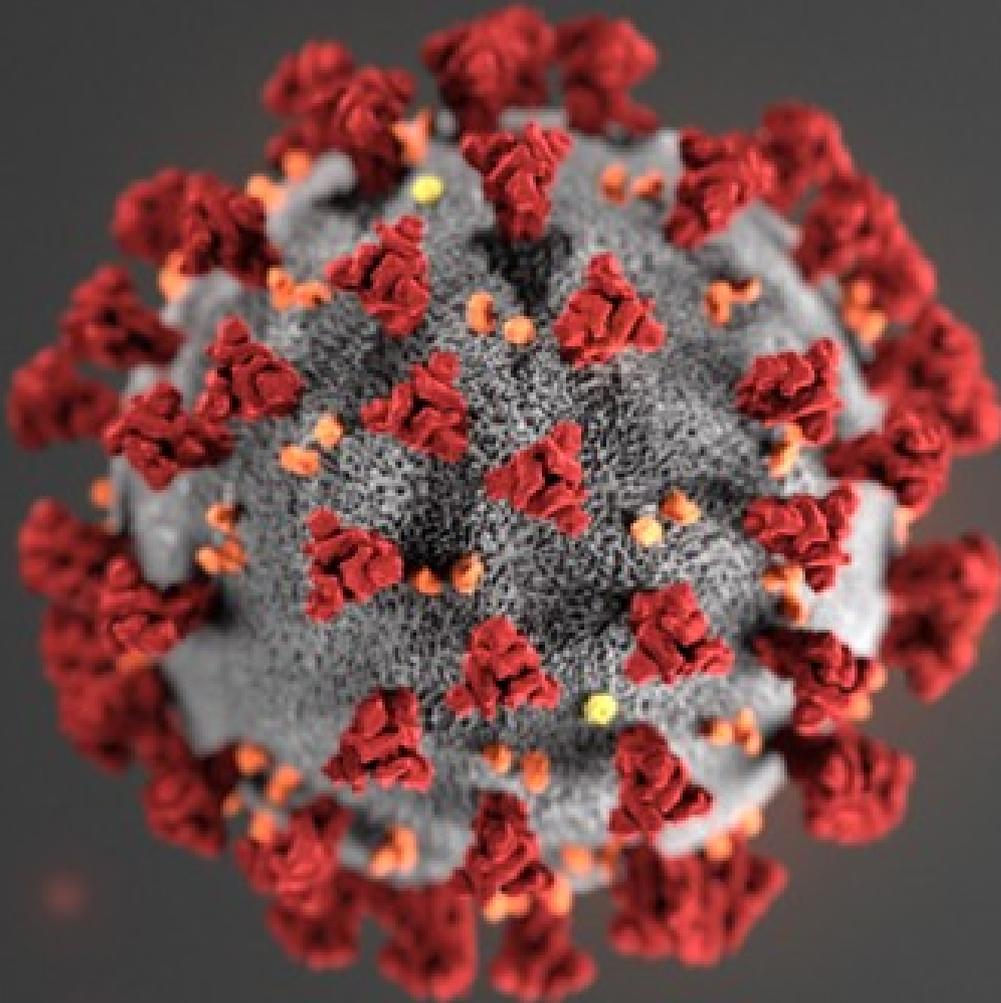
4. No cuidamos ni la imagen de marca, ni la identidad ni la reputación *offline* y *online* de nuestra administración

5. Las administraciones públicas no sabemos comunicar



#InternetCambiaTodo

Y “este” también lo ha cambiado todo

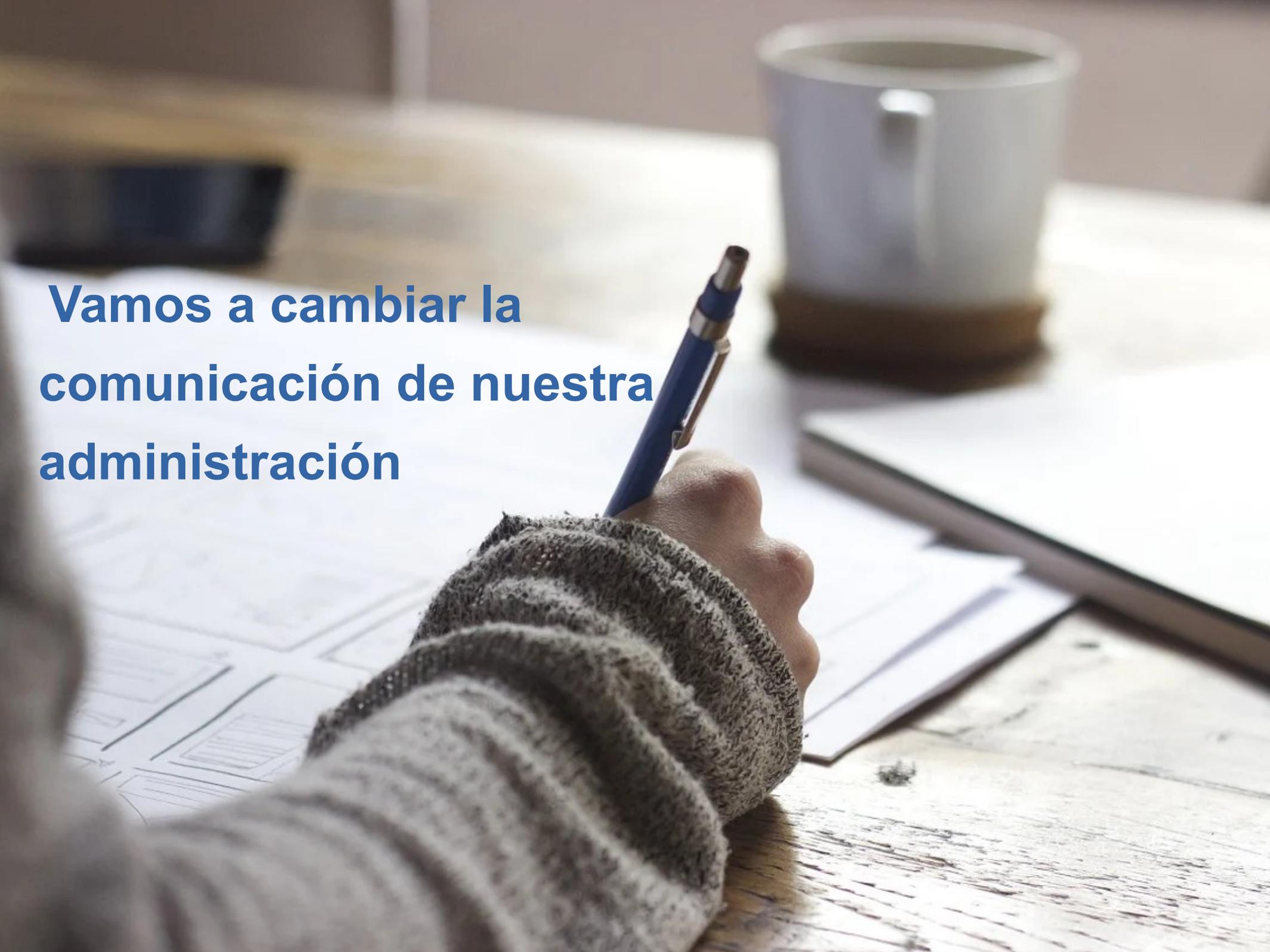


La forma de trabajar, de aprender y de comunicarnos ha cambiado para siempre



Ha cambiado el modelo de comunicación



A close-up, slightly blurred photograph of a person's hand holding a blue pen, poised to write on a document. The hand is wearing a grey, textured sweater. The document on the desk shows some faint lines and text. In the background, a white coffee cup sits on a wooden desk. The overall scene suggests a professional or administrative setting.

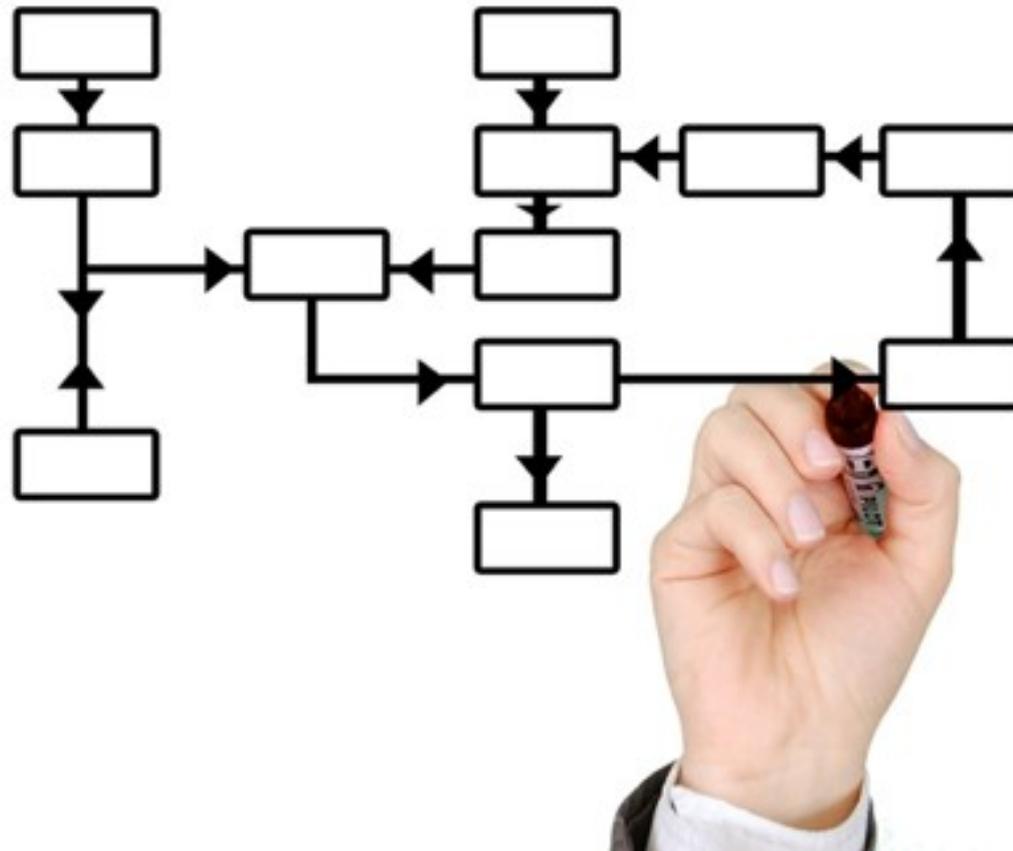
**Vamos a cambiar la
comunicación de nuestra
administración**

**¿Cómo podemos mejorar la
comunicación con la
ciudadanía en las
administraciones públicas?**

La profesionalización de la gestión de la comunicación



a) Integración de los departamentos de comunicación en las estructuras de la administración



b) Procesos de selección:

- Estabilidad a las funciones de comunicación**
- Incorporación de nuevos perfiles profesionales (webmasters, community managers, seo..)**

c) Elaboración de estrategias y planes de comunicación así como evaluación del grado de cumplimiento de los mismos

WHO How
WHEN ? WHAT
WHERE WHY



¿Qué es un plan comunicación?

un plan de trabajo

¿Cómo tiene que ser un plan de comunicación?

Principales características:

- Práctico
- Sencillo
- Personalizado
- Anual
- Realista
- Flexible
- Coherente
- Aprobado por la dirección y aceptado por la organización

¿Qué debe recoger un plan de comunicación?

- 1) Análisis de la situación
- 2) Objetivos y líneas estratégicas
- 3) Públicos objetivos
- 4) Creación del mensaje
- 5) Acciones de comunicación online y offline
- 6) Planificación
- 7) Evaluación
- 8) Presupuesto
- 9) Gestión de crisis

1

Análisis de la situación

DAFO





2

Definir los objetivos y líneas estratégicas



Objetivos SMART

Plan de Social Media: define tus objetivos

-  **S**pecific: específicos ¿Qué?
-  **M**easurable: medibles ¿Cuánto?
-  **A**chievable: alcanzable ¿Cómo?
-  **R**ealistic: realistas ¿Con qué?
-  **T**ime-bound: temporal ¿Cuándo?

Ejemplo Objetivo SMART

Acción

Cuánto-Medible

Qué-Específico

Con qué-Lugar



**AUMENTAR UN 20% LA BASE DE DATOS A TRAVÉS DEL BLOG
EN LOS PRÓXIMOS DOS MESES**



Cuándo-Tiempo

Objetivos



Líneas estratégicas



Acciones de comunicación

3

Públicos objetivos

Las estrategias que intentan llegar a
“cualquier persona, en cualquier lugar”
generalmente fracasan



Técnica del *buyer persona*

	NOMBRE DEL BUYER PERSONA	1	Raquel <u>Recursos Humanos</u>	PARTE 1: QUIÉN
PERFIL GENERAL	Trabajo, historia, laboral, familia	2	<ul style="list-style-type: none">• Jefe de recursos humanos• Trabajó en la misma compañía por 10 años; forjó su ascenso desde asociada de RR. HH.• Casada, con 2 hijos (10 y 8 años)	
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	Edad, salario,ubicación, sexo	3	<ul style="list-style-type: none">• Inclinación femenina• Edad entre 30 a 45• Ingreso promedio por familia: \$ 75, 000• Suburbio	
IDENTIFICADORES	Trato, personalidad, como prefiere comincar	4	<ul style="list-style-type: none">• Conducta tranquila• Probablemente tiene un asistente que filtra llamadas• Solicita recibir material adicional impreso o por correo	

**Tener identificados a nuestros
públicos objetivos nos permitirá saber
cómo nos tenemos que
comunicar con ellos y nos ayudará a
diseñar las acciones de comunicación**



Tik Tok, policías y la importancia de conocer los públicos objetivos

AMALIA LÓPEZ ACERA



4

Creación del mensaje



Tipos de contenidos en Redes Sociales **¿QUÉ DEBO PUBLICAR?**

Creación del mensaje:

- . Adaptado a cada público objetivo
- . Cuidado con uso de tecnicismo, jergas, tipo de lenguaje..
- . No es lo que queremos comunicar sino lo que necesitan saber
- . Simplicidad
- . Técnicas de marketing y comunicación (inbound marketing, storytelling...)

5

Acciones de comunicación *offline y online*

Canales y formatos



Ver en qué redes sociales estamos



La OMS se une a Tiktok para informar a los jóvenes

La Organización Mundial de la Salud abre una cuenta en la red social para publicar consejos fiables sobre el coronavirus



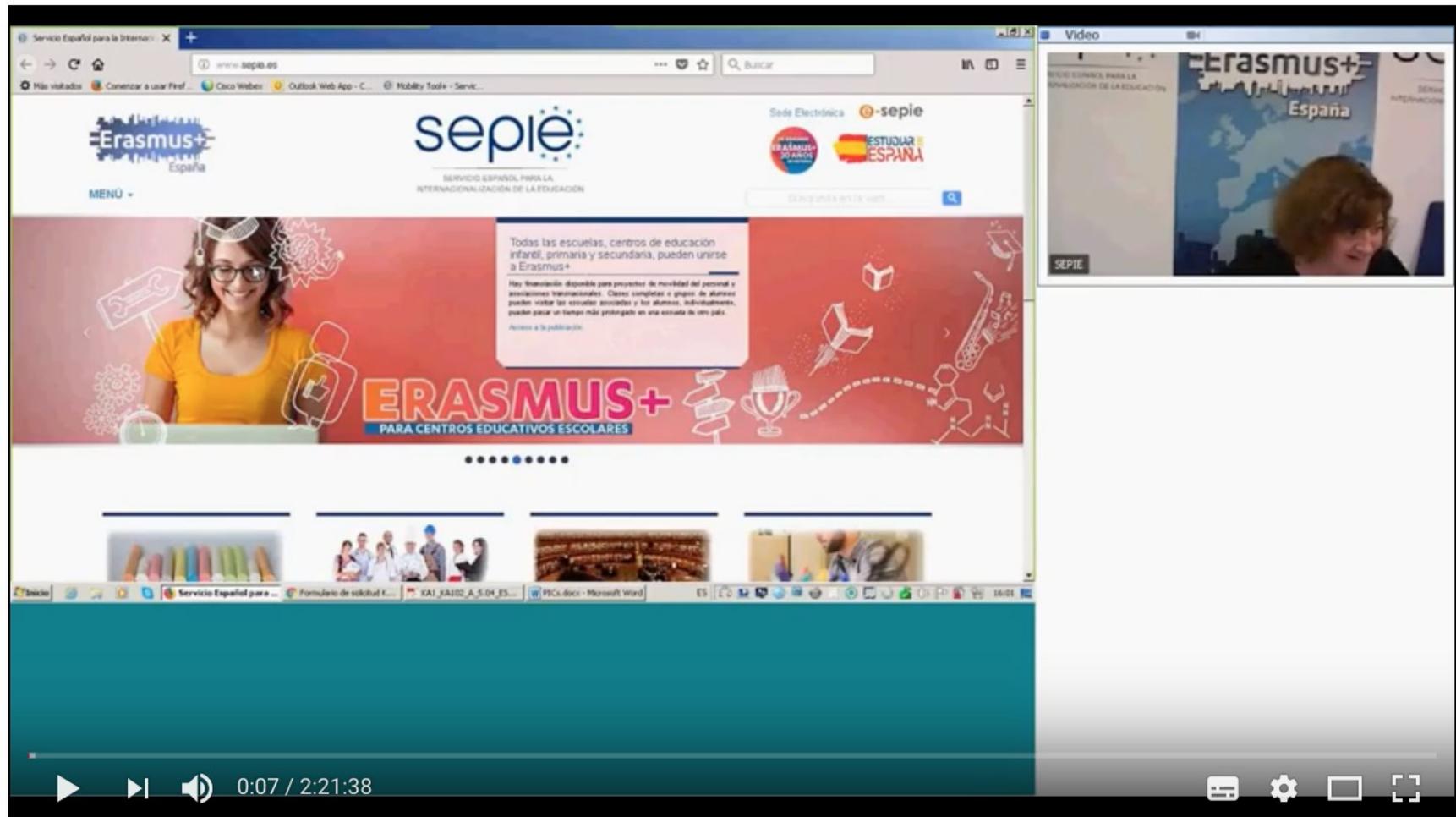
Mensajería instantánea



**167 canales de
Telegram de
ayuntamientos
(actualizado 2021)**

AMALIA LÓPEZ ACERA

Creación de contenido audiovisual



Webinar de ayuda para la presentación de solicitudes Erasmus+ KA102

151 visualizaciones

 1  0  COMPARTIR  



Ministerio de Educación y Formación Profesional

Publicado el 30 ene. 2018

SUSCRIBIRSE 5,2 MIL

Emisiones en directo

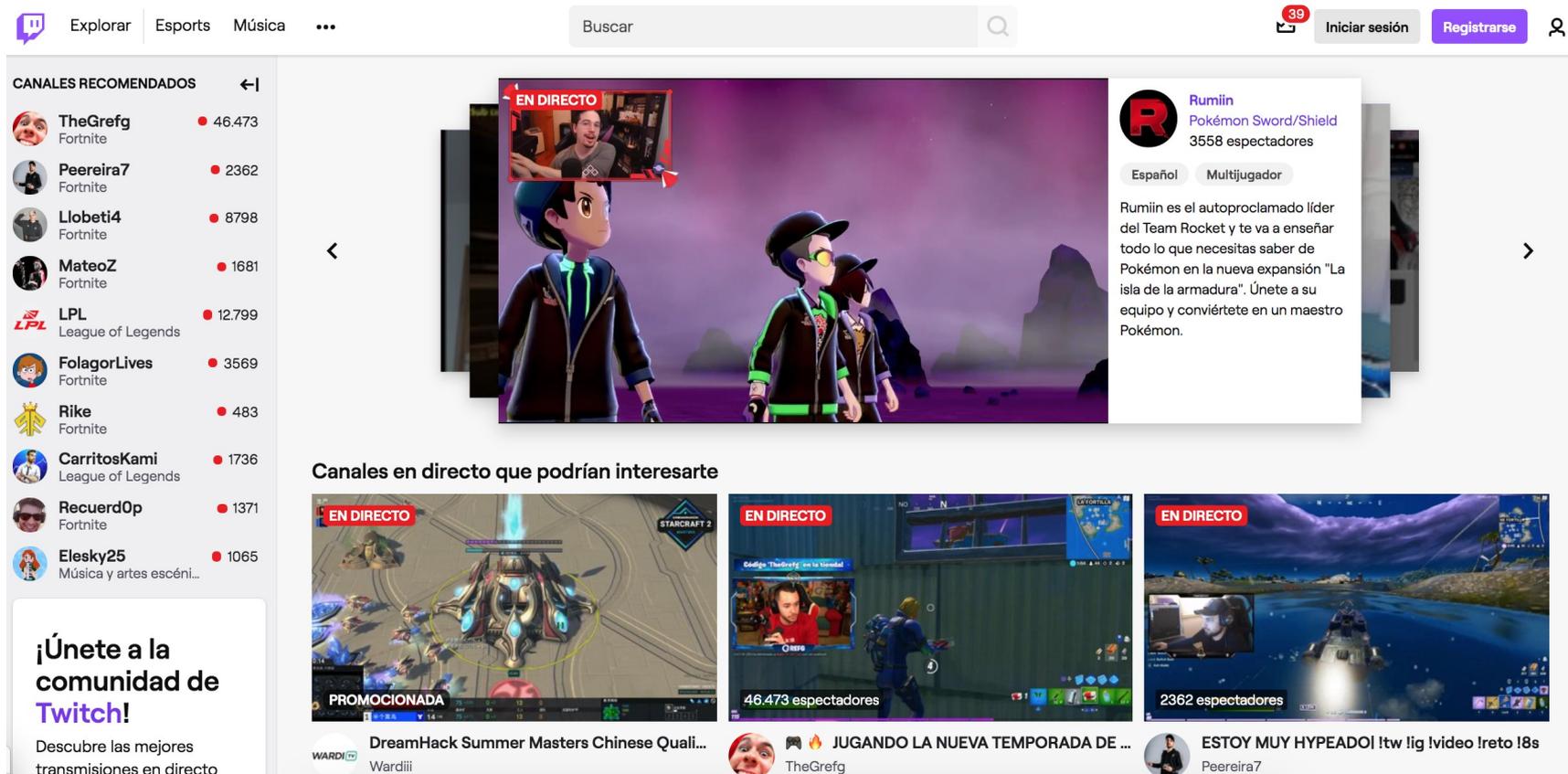
La misa en honor a San Babilés se transmitirá en directo por las redes del Ayuntamiento

REDACCIÓN - Miércoles, 27 Mayo 2020 11:02

ARCHIVADO EN: SAN BABILES



Twitch, la red social de Amazon basada en el vídeo



Explorar | Sports | Música | ...

Buscar

39 Iniciar sesión Registrarse

CANALES RECOMENDADOS

-  **TheGrefg** Fortnite 46.473
-  **Peereira7** Fortnite 2362
-  **Llobeti4** Fortnite 8798
-  **MateoZ** Fortnite 1681
-  **LPL** League of Legends 12.799
-  **FolagorLives** Fortnite 3569
-  **Rike** Fortnite 483
-  **CarritosKami** League of Legends 1736
-  **RecuerdOp** Fortnite 1371
-  **Elesky25** Música y artes escéni... 1065

¡Únete a la comunidad de Twitch!
Descubre las mejores transmisiones en directo

EN DIRECTO

Rumiin
Pokémon Sword/Shield
3558 espectadores
Español Multijugador

Rumiin es el autoproclamado líder del Team Rocket y te va a enseñar todo lo que necesitas saber de Pokémon en la nueva expansión "La isla de la armadura". Únete a su equipo y conviértete en un maestro Pokémon.

Canales en directo que podrían interesarte

-  **EN DIRECTO**
PROMOCIONADA
Wardiii **DreamHack Summer Masters Chinese Quali...**
-  **EN DIRECTO**
46.473 espectadores
TheGrefg **JUGANDO LA NUEVA TEMPORADA DE ...**
-  **EN DIRECTO**
2362 espectadores
Peereira7 **ESTOY MUY HYPEADO! Itw !lg Ivideo !reto !8s**



Canales de Twitch de administraciones públicas

AMALIA LÓPEZ ACERA

Nuevos formatos y canales

Diálogos en la AVAF



Teresa Clemente García
Directora de Asuntos Jurídicos
de la Agencia Valenciana Antifraude



Irma Ferrer Peñate
Abogada de Transparencia Urbanística
y de Acción Cívica contra la Corrupción

Puedes verlo en nuestro
canal de **Youtube**

Puedes escucharlo en nuestros
canales de **Spotify** y **Ivoox**

PODCAST IAAP

En las distancias cortas

La Administración Pública a través de sus personas



Episodio 2

DELIA FERREIRA RUBIO

PRESIDENTA DE TRANSPARENCIA INTERNACIONAL



Blogs

Blog de la biblioteca infantil

Nuevo canal de comunicación que ofrece la biblioteca.

  Eibar
Biblioteca Municipal Juan San Martín  Buscar 

[INICIO](#) [CONTACTO](#) [CATÁLOGO](#) [eLIBURUTEGIA](#) [eFILM](#) [DEBERES ESCOLARES](#) [RECURSOS DE INTERNET](#) [MENORES E INTERNET](#)



El **blog de la biblioteca infantil de Eibar** es un canal de comunicación que ofrece la biblioteca a personas usuarias

Newsletter o boletines



Noticias de Calp



2 de agosto 2019





Acciones presenciales



La comunicación interna en las administraciones públicas

@AmaliaLopezAcer

6

Planificación

Calendarios

2021

ENERO	FEBRERO	MARZO
L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
ABRIL	MAYO	JUNIO
L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Enero 2021

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

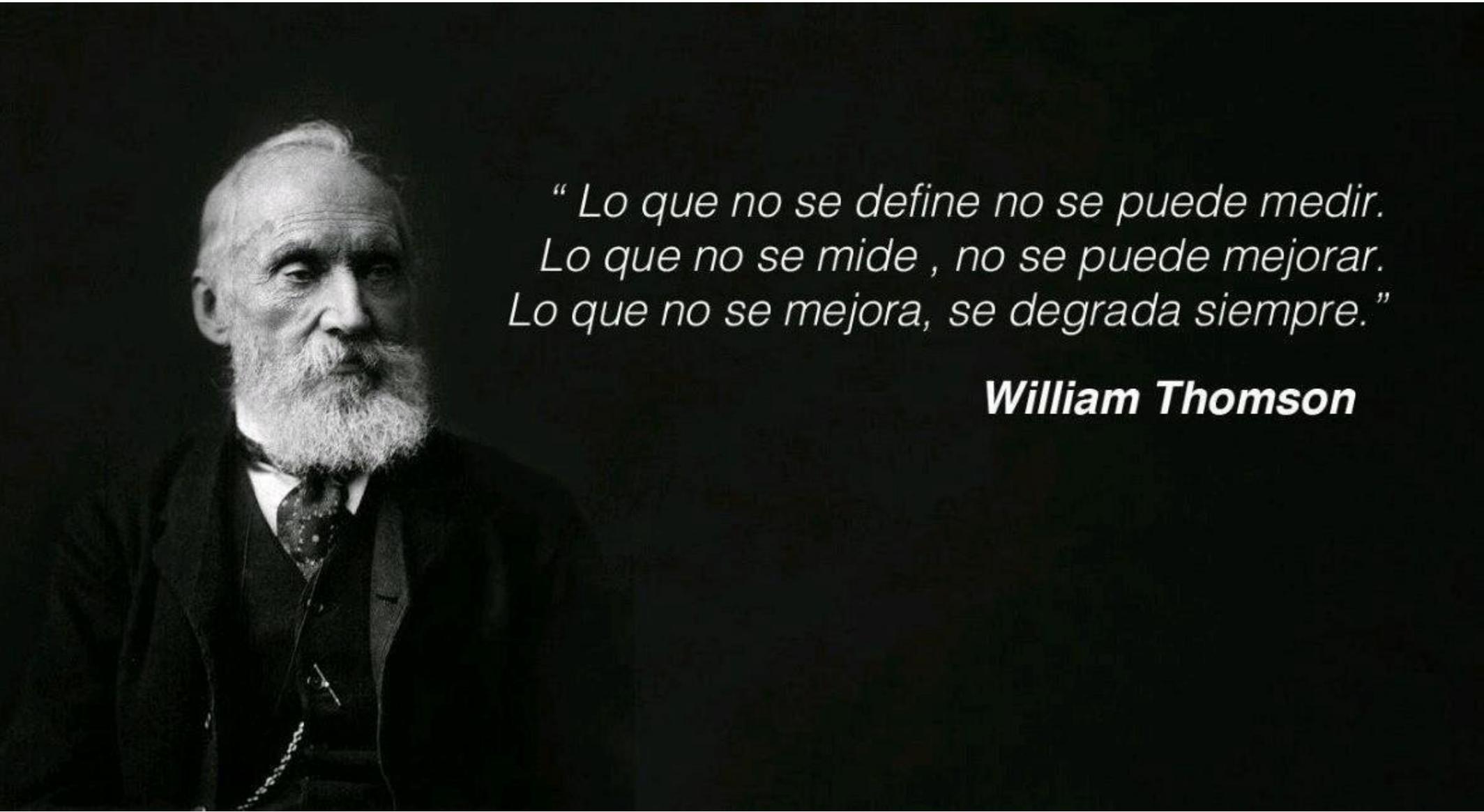
Descarga más imprimibles en: www.Minimalista.cl

Planificador Semanal

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
08:00 - 10:00							
10:00 - 12:00							
12:00 - 14:00							
14:00 - 16:00							
16:00 - 18:00							
18:00 - 20:00							

7

Evaluación del plan



*“ Lo que no se define no se puede medir.
Lo que no se mide , no se puede mejorar.
Lo que no se mejora, se degrada siempre.”*

William Thomson

Monitorización

Key
Performance
Indicator



Ejemplos de cuadros KPI

FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	YOUTUBE	BLOG
GENERAL				
N° de Publicaciones Seguidores en FB Nuevos Seguidores semanales Ya no me gusta	N° de publicaciones Seguidores en IN Nuevos seguidores semanales Ya no me gustas	N° de Tweets Seguidores en TW Nuevos followers semanales Unfollowers Klout	N° de vídeos Suscriptores en Youtube Nuevos suscriptores semanales No suscriptores	N° de post Visitas Sesiones Usuarios
ALCANCE				
Alcance de la página de la página orgánico Alcance pagado Impresiones de las publicaciones Alcance de las publicaciones Alcance de fans Alcance de no fans Ratio de alcance (%)	Impresiones publicaciones Ratio de alcance	Impresiones de las publicaciones Alcance de un # Impresiones de un # N° de tweets de un # Ratio de alcance (%)	Visualizaciones orgánicas Visualizaciones pagadas Visualizaciones en escritorio Visualizaciones en el móvil	Visitas tráfico directo Visitas tráfico referido Visitas tráfico orgánico Tráfico social Tráfico pagado
INTERACCIÓN				
Me gusta totales publicaciones Comentarios totales publicaciones Comparticiones totales publicaciones Visualizaciones de las imágenes Reproducción de videos Clics totales publicaciones Total de interacciones Fans que interactúan	Me gustas Comentarios Menciones Repost Ratio de engagement (love) Ratio de engagement (talk) Engagement seguidores	Me gusta Replies RT / Citas tweet Clics totales publicaciones Total interacciones Tasa de interacción Ratio de engagement	Me gustas Comentarios Comparticiones Total interacción	N° de páginas sesión Duración media sesión % medio visitas página Porcentaje de rebote Top páginas vistas Social Share Comentarios
CONVERSIÓN				
Clics en enlaces Clics de pago Leads Captados	Clics en el enlace de la bibliografía Clics en enlaces de contenido Clics de pago	N° de clics en enlaces propios Leads on twitter Cards Clics de pago	Clics en enlaces Clics en cards	Cumplimiento objetivos Tasa conversión

Ejemplos de cuadros KPI

Cabecera / Título, descripción + logo

Cabecera / Título, descripción + logo																		
Métricas	DICIEMBRE								DICIEMBRE									
	DEL 17 AL 23							Resumen Semana	DEL 24 AL 30							Resumen Semana	Resumen MES	Meta MES
	17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30			
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D					
Comunidad																		
Following																		150
Followers																		500
Tuits																		80
Reach - Alcance																		
Impresiones																		50.000
Clics																		
Engagement - Interacción																		
Menciones																		
Reply																		
RT's																		
Mensajes privados																		
Influencia																		
Reputación Online (Klout, Kred, PerrilIndex)																		
Comentarios positivos																		
Comentarios negativos																		
Comunidad																		
Fans																		
Publicaciones																		
Reach - Alcance																		
Fans																		
Personas hablando de esto																		
Actualizaciones	total de actualizaciones en la semana								total de actualizaciones en la semana									

Ejemplo

8

Gestión de crisis

Cómo prevenir las crisis en redes sociales

¿Qué hacer ante una crisis?



- **Crea un equipo de gestión de crisis**
- **Monitoriza lo que se dice sobre ti**
- **Identifica a tus prescriptores**
- **Establece las acciones a tu alcance**
- **Ten un buen community manager**

9

Presupuesto



**SI ES
GRATIS ES
QUE TU
ÉRES EL
PRODUCTO**

HAZ UN PRESUPUESTO BÁSICO



Servicios



PARTIDAS A TENER EN CUENTA EN UN PRESUPUESTO DE REDES SOCIALES

FORMACIÓN Y ESTRATEGIA

Posible formación al cliente, y elaboración de estrategia

CONTENIDOS

Creación, edición, producción...todo lo que tenga que ver con contenidos

GESTIÓN

Gestión y dinamización de redes, atención al clientes, etc.

HERRAMIENTAS

Todas las que necesites para trabajar con ese cliente

**¿Cuál es el perfil del
community manager
de una administración
pública?**

@AmaliaLopezAcer

Diseña fácilmente el plan de comunicación
de un organismo, institución o
administración pública

**GUÍA PARA
ELABORAR
UN PLAN DE
COMUNICACIÓN
EN UNA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

AMALIA LÓPEZ ACERA



Nuevos desafíos



Big data
Inteligencia artificial
Blockchain
Emergencia climática

Comunicar es poner en contacto a personas

