

PRE-005 Plan de comunicación de la EPS

Elaboración y gestión del boletín informativo de la EPS [ITE-005-01]
Gestión, mantenimiento y dinamización de redes sociales [ITE-005-02]



Balance de resultados 2021

Febrero 2022

Introducción

Se presentan resultados de los indicadores utilizados para evaluar el impacto de las redes sociales de la EPS (Facebook, Twitter y LinkedIn) y del boletín electrónico iEPS. Los datos corresponden al año 2021. Las fuentes utilizadas para la obtención de los datos son las métricas que proporcionan las propias redes (FB, TW y LIN) y *Matomo* (el software de análisis web gratuito implementado por la UZ) para el boletín.

El proyecto

La iniciativa de publicar un boletín informativo en formato electrónico y de tener presencia en las redes sociales surge el año 2017. Se trabaja siguiendo la metodología de proyecto bajo la coordinación de la biblioteca. En septiembre del mismo año se integra en el SGIC como Instrucciones Técnicas ([ITE-005-01 Elaboración y gestión del boletín informativo de la EPS](#) e [ITE-005-02 Gestión y mantenimiento información de la EPS en redes sociales](#)) dentro del procedimiento estratégico [PRE-005 Plan integral de comunicación y marketing de la EPS](#).

Se muestra a continuación extracto de la ficha de proyecto con objetivos e indicadores de cada proyecto:

FICHA PROYECTO			
AÑos 2017-2018-2019-2020-2022			
Fecha de Actualización:	12.2022	Realizado por	Elena Escar
NOMBRE DEL PROYECTO	Mantenimiento y dinamización de las redes sociales EPS		
HORIZONTE DEL PROYECTO	Vinculado al Plan de Comunicación de la EPS (PRE-005) Gestión, mantenimiento y dinamización de redes sociales (ITE-005-02)		

1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

CONTRIBUYE A LOS SIGUIENTES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EPS (Plan de Comunicación EPS)	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el flujo bidireccional de información con todos los grupos de interés 																								
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la proyección de la EPS y la difusión de sus servicios y actividades Rendir cuentas a los grupos de interés Fomentar la participación de la comunidad universitaria Contribuir a la mejora de la imagen corporativa del centro, proyectándola y proporcionando información veraz y completa de los servicios ofertados. 																								
RESULTADO ESPERADO <ul style="list-style-type: none"> Producto o Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Facebook, Twitter, LinkedIn EPS 																								
INDICADORES [redefinidos en reunión equipo de 25.2.2020]	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo del indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Boletín iEPS</td> <td>Promedio de descargas únicas</td> <td>≥ 90</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">FACEBOOK</td> <td>Nº de seguidores</td> <td>≥ 950 [a 31.12.2021]</td> </tr> <tr> <td>Engagement</td> <td>≥ 1,5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">TWITTER</td> <td>Nº de seguidores</td> <td>Incremento anual: ≥ 200</td> </tr> <tr> <td>Tasa de interacción</td> <td>≥ 2,5%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">LINKEDIN</td> <td>Nº de seguidores</td> <td>≥ 1.000 [a 31.12.2021]</td> </tr> <tr> <td>Nº de perfiles vinculados</td> <td>≥ 700 [a 31.12.2021]</td> </tr> <tr> <td>Global</td> <td>Satisfacción</td> <td>≥ 4% muestra</td> </tr> </tbody> </table> <p>PARA LA GESTIÓN INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> Carga de trabajo del personal participante en el proyecto (dedicación en horas) 		Indicador	Objetivo del indicador	Boletín iEPS	Promedio de descargas únicas	≥ 90	FACEBOOK	Nº de seguidores	≥ 950 [a 31.12.2021]	Engagement	≥ 1,5	TWITTER	Nº de seguidores	Incremento anual: ≥ 200	Tasa de interacción	≥ 2,5%	LINKEDIN	Nº de seguidores	≥ 1.000 [a 31.12.2021]	Nº de perfiles vinculados	≥ 700 [a 31.12.2021]	Global	Satisfacción	≥ 4% muestra
	Indicador	Objetivo del indicador																							
Boletín iEPS	Promedio de descargas únicas	≥ 90																							
FACEBOOK	Nº de seguidores	≥ 950 [a 31.12.2021]																							
	Engagement	≥ 1,5																							
TWITTER	Nº de seguidores	Incremento anual: ≥ 200																							
	Tasa de interacción	≥ 2,5%																							
LINKEDIN	Nº de seguidores	≥ 1.000 [a 31.12.2021]																							
	Nº de perfiles vinculados	≥ 700 [a 31.12.2021]																							
Global	Satisfacción	≥ 4% muestra																							

Extracto ficha proyecto redes

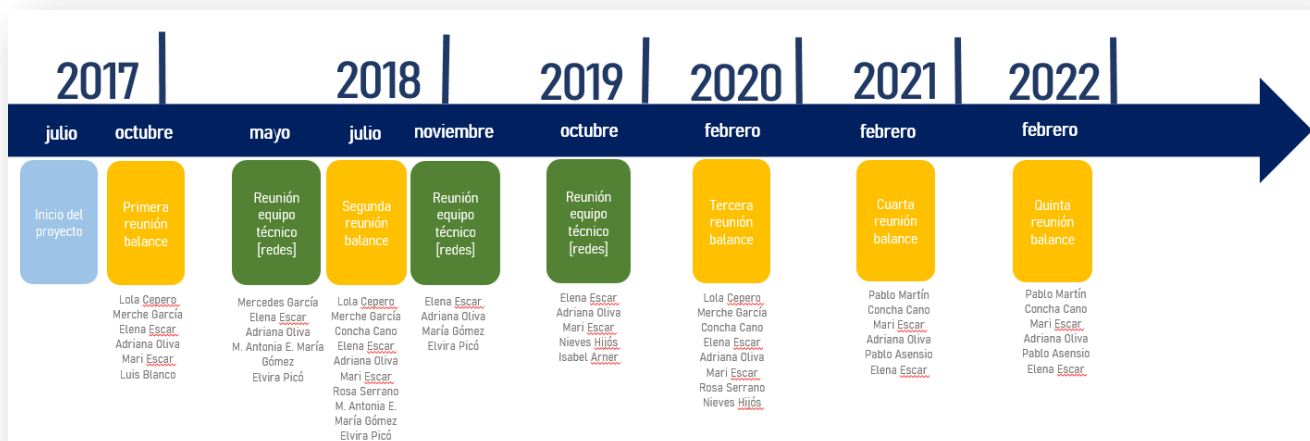
NOMBRE DEL PROYECTO	Diseño e implementación de un boletín informativo semanal: <u>iEPS</u>
HORIZONTE DEL PROYECTO	Vinculado al Plan Integral de Comunicación y Marketing de la EPS <u>Plan de Comunicación Interna</u>

1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

CONTRIBUYE A LOS SIGUIENTES OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA EPS (Plan Integral de Comunicación y Marketing de la EPS)	<ul style="list-style-type: none"> • Propiciar, entre todo el personal, el desarrollo de una visión común acerca de la política de calidad, organización y fines de la EPS. • Mantener oportuna y adecuadamente informados al PDI, PAS y Estudiantes acerca de los cambios en el entorno que incidan en el funcionamiento de la EPS. • Establecer canales de comunicación bidireccionales que permitan sentar las bases para el mantenimiento de un clima de trabajo propicio para el logro de los objetivos y la participación y compromiso del personal en su consecución.
OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un boletín semanal mediante el programa de <i>software</i> libre <u>Scribus</u> • Crear un canal de comunicación tanto interno como externo que aglutine todas las actividades del Centro y evite la dispersión de las fuentes de información • Mejorar la visibilidad de la institución tanto entre los grupos de interés como en la sociedad en general
RESULTADO ESPERADO <ul style="list-style-type: none"> • Producto o • Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín de noticias <u>iEPS</u>
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • N° boletines publicados al mes • N° visualizaciones • N° descargas • Satisfacción

Extracto ficha proyecto boletín

Los hitos más relevantes desde el punto de vista organizativo han sido los siguientes:



¿Quiénes somos [hoy]?



Responsable Plan de Comunicación EPS
Pablo Martín Ramos
(Subdirector de Relaciones Internacionales, Calidad y Sostenibilidad)

Coordinadoras proyecto "Gestión, mantenimiento y dinamización boletín iEPS y redes sociales EPS"
Elena Escar (Directora de la biblioteca) y Ana Belén Benedicto (Administradora)

Equipo técnico boletín iEPS
Mari Escar (Negociado de Calidad)
Concha Cano (Secretaría de Dirección)

Equipo técnico RRSS
Adriana Oliva (Biblioteca)
Pablo Asensio (Biblioteca)

Resultado acciones de mejora 2021

En la reunión anual del Equipo de trabajo realizada el 16.2.2022 se presentó el estado de la cuestión de las acciones de mejora planificadas para implementar en el año 2021.

Ámbito	Qué	Quién/Quiénes	
Global	Crear página en la web para publicar documentación de este proyecto	Concha	
	Recopilar y clasificar la documentación que se publicará en la nueva página de la web: Informes balance desde 2017 a 2020. Pasar a Negociado Calidad	Elena Mari	
	Revisar el procedimiento PRE-005 Plan de comunicación de la EPS y aplicar cambios en IT e indicadores	Mari	
	Recopilar y enviar a Administradora histórico de componentes del grupo de trabajo a efectos de comunicación a Inspección de Servicios	Elena	
	Establecer sistemática control mensual/trimestral de los datos FB y TW registrados en G Drive para detectar impacto y/o desviaciones.		
	Diseñar formulario G para encuesta satisfacción y difundirlo	Concha Mari	
	Contactar con el Gabinete de Comunicación e Imagen UZ para poder definir los ítems y las entidades con las que compararnos FB, TW, LinkedIn	Elena? Adriana?	
	Elaborar producto difusión (infografía) resultados 2020	Elena	
Boletín	Incorporar de la imagen de la portada y algún avance (cebo) del contenido en el mensaje de e-correo que se envía a las listas	Concha	
	Incorporar el logo (o imagen relacionada) como imagen rotatoria en la web	Concha	
	Contactar con Gabinete de Comunicación e Imagen UZ para conocer situación aplicación matomo métricas boletín. Repensar la sistemática de recogida de datos para indicadores	Pablo Martín	
LinkedIn	Explorar opciones de para vincular publicaciones TW a esta red	Pablo Martín Adriana Pablo Asensio	

Indicadores

<http://eps.unizar.es/calidad/manual-procedimientos>

PRE-005 Plan de comunicación de la EPS	ITE-005-01 Elaboración y gestión del Boletín Informativo de la EPS ITE-005-02 Gestión y mantenimiento información de la EPS en redes sociales ITE-005-03 Gestión del Foro EPS-Empresas	FRE-005-01	FIE-005-01 FIE-005-02 FIE-005-03 FIE-005-04 FIE-005-05 FIE-005-06 FIE-005-07
--	--	------------	--

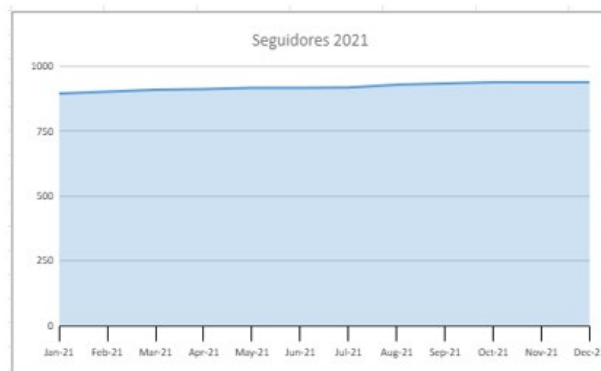
Indicadores para 2021 [acuerdo reunión Equipo 25.2.2021]

	Indicador	Objetivo del indicador
Boletín IEPS	Promedio de descargas únicas	≥ 90
FACEBOOK	Nº de seguidores	≥ 950 [a 31.12.2021]
	Tasa de interacción	≥ 1.5
TWITTER	Nº de seguidores	Incremento anual: ≥ 200
	Tasa de interacción	≥ 2.5
LINKEDIN	Nº de seguidores	≥ 1.000 [a 31.12.2021]
	Nº de perfiles vinculados	≥ 700 [a 31.12.2021]
Global	Satisfacción	≥ 4% muestra

Los datos con resultados de los indicadores-clave son los siguientes:

	Indicador	Objetivo del indicador	Dato 2021
FACEBOOK	Nº de seguidores	≥ 950 [a 31.12.2021]	939
	Tasa de interacción	≥ 1.5	0.6
TWITTER	Nº de seguidores	Incremento anual: ≥ 200	127
	Tasa de interacción	≥ 2.5	2.6
LINKEDIN	Nº de seguidores	≥ 1.000 [a 31.12.2021]	1.177
	Nº de perfiles vinculados	≥ 700 [a 31.12.2021]	787
Boletín IEPS	Promedio de descargas únicas	≥ 90	81
Global	Satisfacción	≥ 4% muestra	FB 0,5% TW 0,5% i_EPS 26%

A continuación se presentan los datos gráficamente segmentados por canal de comunicación:





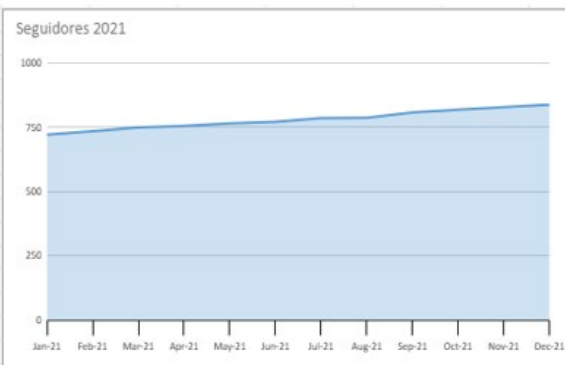
Twitter

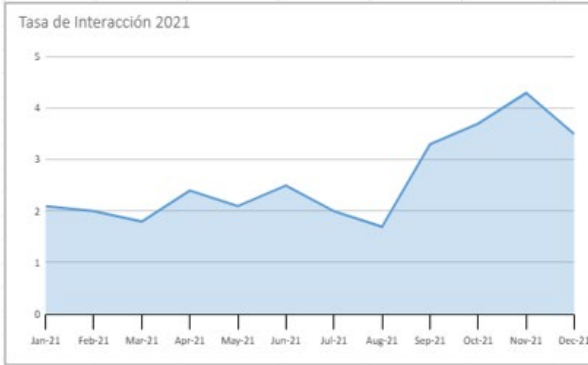


Indicador	Objetivo del indicador	Dato 2021
Nº de seguidores	≥ 200 [incremento anual]	127
Tasa de interacción	≥ 2,5 [promedio]	2,6

$$\text{Tasa de interacción} = \frac{\text{nº de interacciones (RTs, respuestas, retweets y me gusta)}}{\text{nº de impresiones (nº de veces que los usuarios vieron el tweet en Twitter)}}$$

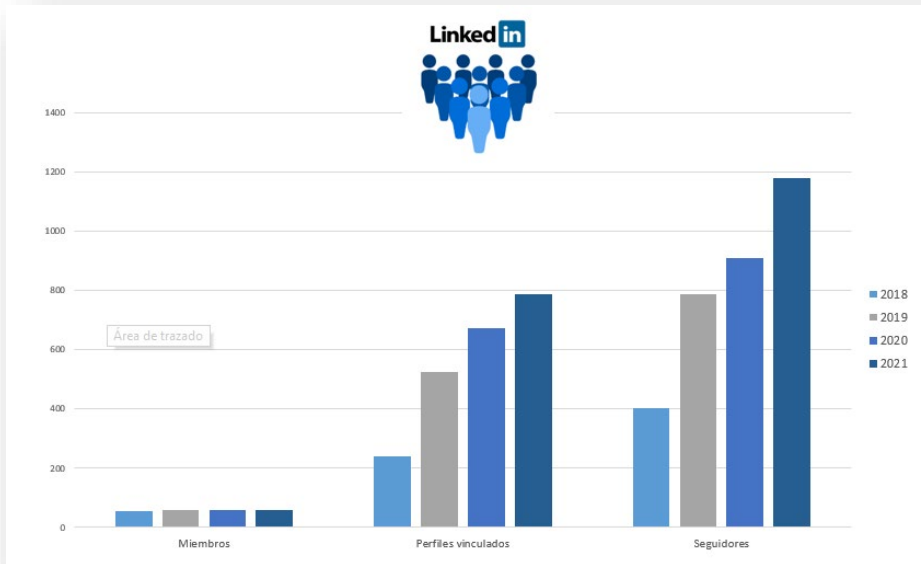
Una tasa de éxito se sitúa entre el 2 y el 3%



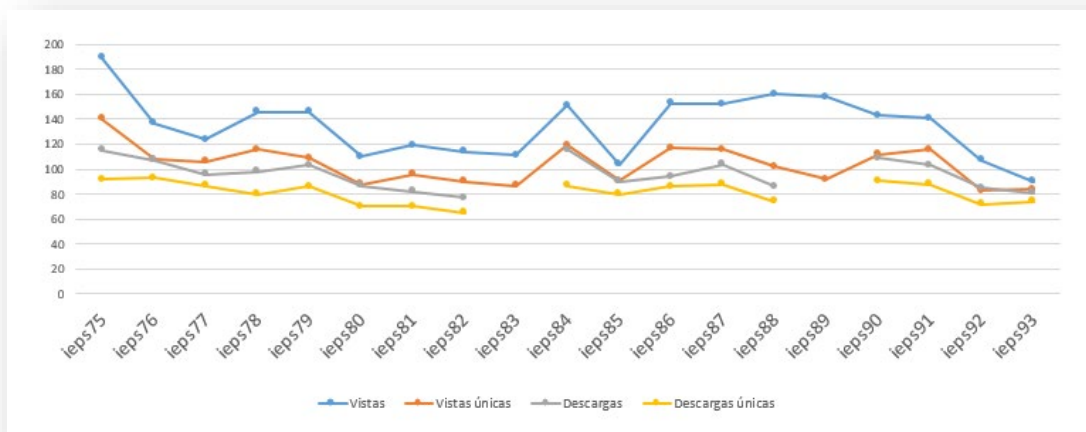


LinkedIn

Indicador	Objetivo del indicador	Dato 2021
Nº de seguidores	≥ 1.000 [a 31.12.2021]	1.177
Nº de perfiles vinculados	≥ 700 [a 31.12.2021]	787



Indicador	Objetivo del indicador	Dato 2021
Promedio de descargas únicas	≥ 90	81



Global	Satisfacción	≥ 4% muestra
--------	--------------	--------------

Valoración iEPS

¿Cómo de satisfacción estás con el iEPS?

Muy satisfecho
 Satisfecho
 Normal
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

Si tienes alguna sugerencia para mejorar, ¡aférranos escríbala de corazón!

Tu respuesta

Satisfacción global

≥ 4% muestra

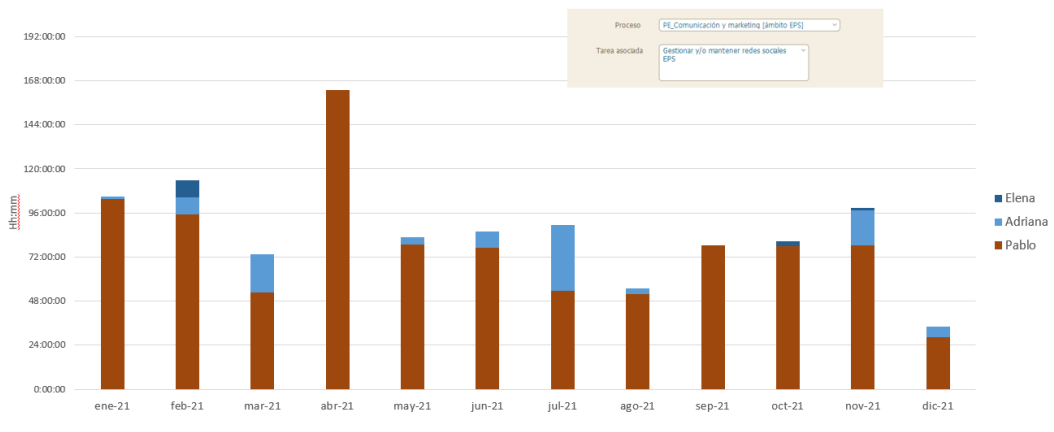
Boletín iEPS_ 26%

Facebook_ 0,5%

Twitter_ 0,5%

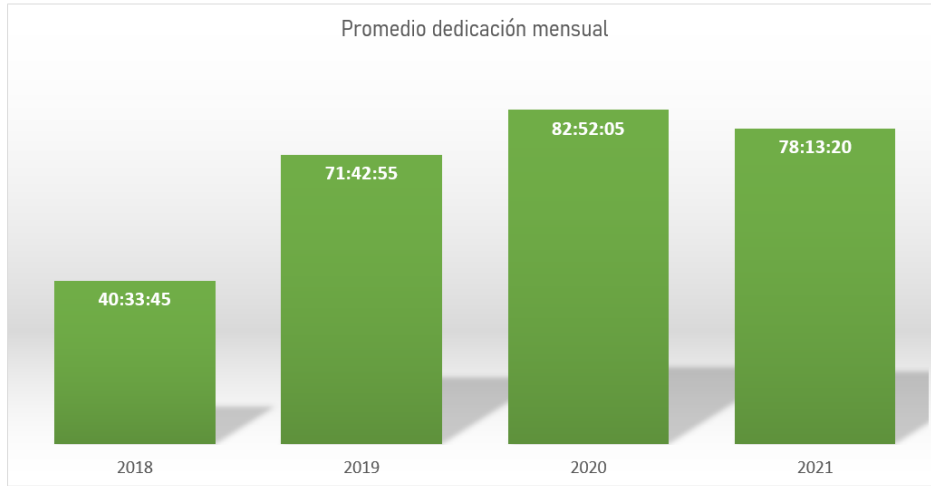
Indicadores dedicación [carga de trabajo]

Cuánto cuesta mantener FB y TW [hh:mm por persona]: año 2021



Resumen dedicación (promedio mensual)

Mantener FB y TW







2021 promedio horas dedicación/mes 78 h

Teniendo en cuenta que de media trabajamos 140 h, el % de dedicación a redes es de 55% de la jornada de una persona

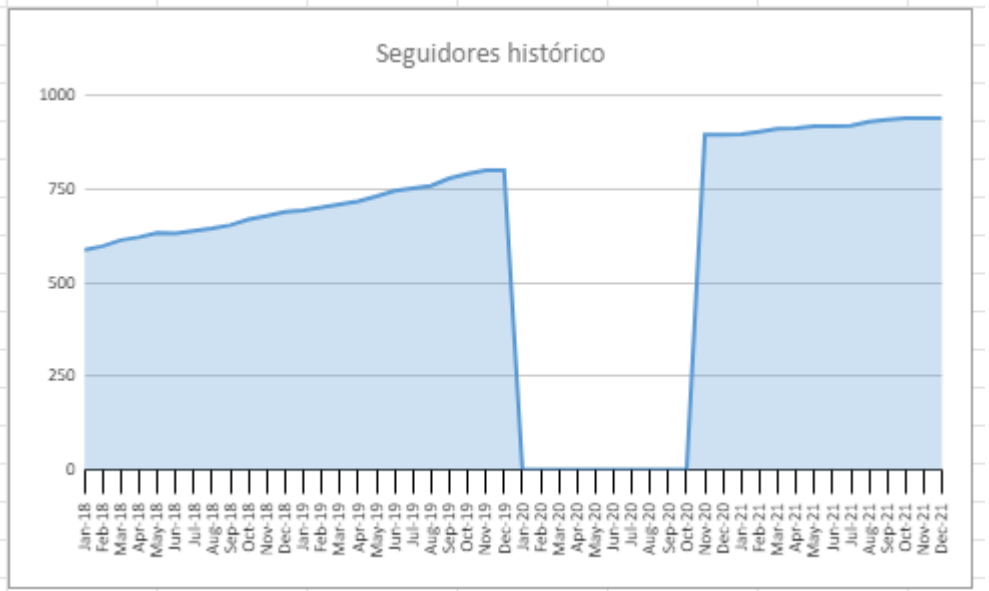
Acciones de mejora 2022

Para implementar en el primer trimestre 2022

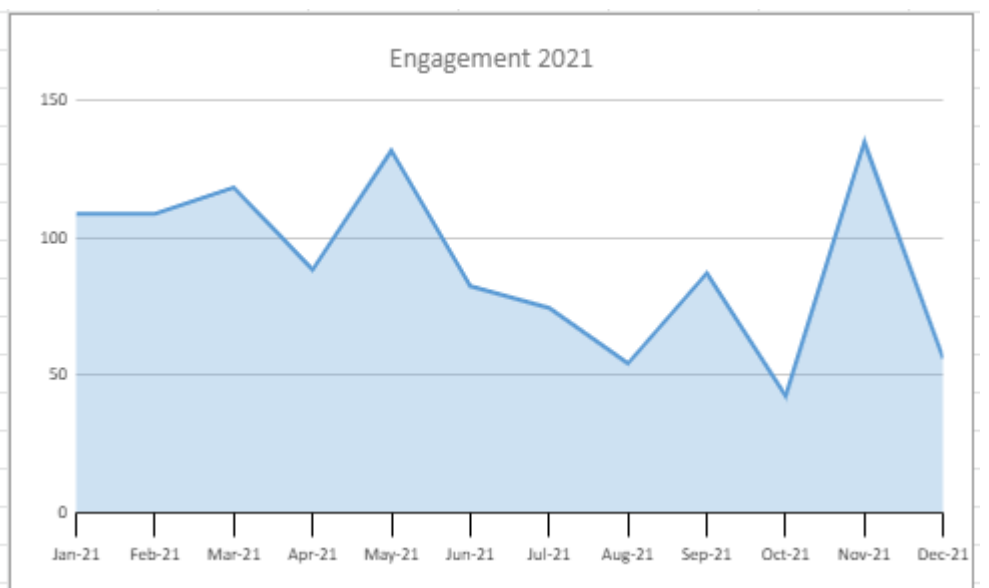
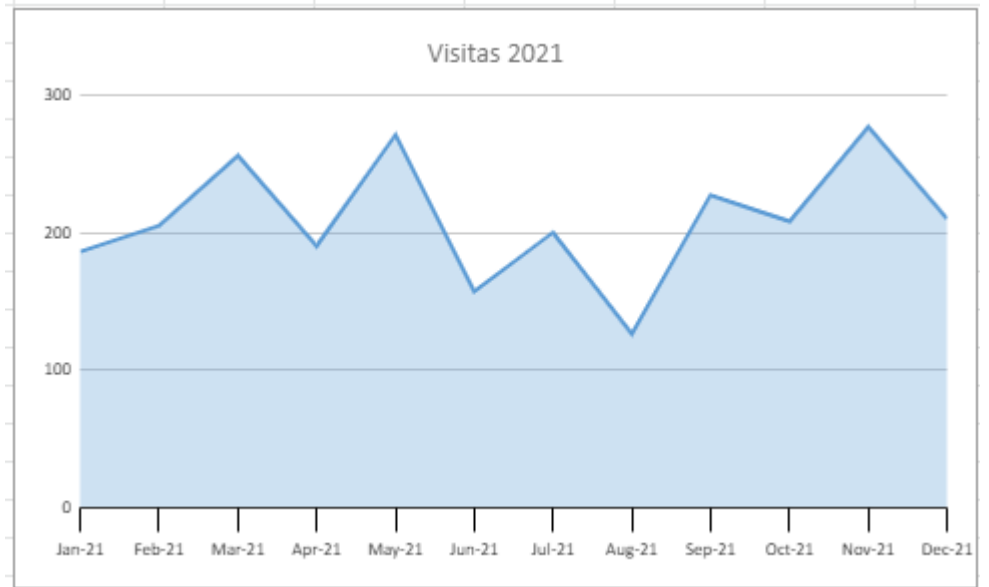
Ámbito	Qué	Quién/Quiénes
Global_Visibilidad	Incorporar a la web EPS: Logo YouTube en     "La EPS en las redes sociales" en el desplegable <i>La Escuela</i>	Concha
	Ultimar Informe resultados 2022 y publicar en la web https://eps.unizar.es/equipotrabajoplancomunicacion	Elena
	Elaborar producto difusión (infografía) 2021 para difusión e incorporarla, junto a la de 2020 en la web. Difundirla en boletín y en redes	Elena
Boletín	Abrir nueva sección –formato entrevista- dedicada a <i>#genteEPS</i> (lanzar aprovechando nº 100). Elaborar plan de actuación	Concha, Mari & Pablo, Elena
LinkedIn	Preparar plan difusión (explicar perfil vinculado) entre alumnos de últimos cursos (charlas salidas profesionales; aulas TFG) y entre egresados (a través de encuesta inserción laboral a 1 año)	Pablo M Adriana Pablo A
	Establecer flujo información Dirección-Biblioteca con noticias 'ofertas trabajo'	Concha Pablo A
Instagram / Tik Tok	Elaborar proyecto plan-piloto implementación redes Instagram y Tik Tok	Elena Adriana Pablo A
Pendiente 2021	Actualizar procedimiento PRE-005. Plan de comunicación de la EPS y aplicar cambios en IT y en indicadores.	Elena y Mari
	Reactivar el análisis comparativo con otros para conocer nuestra posición y detectar buenas prácticas. Pendiente respuesta Gabinete de Comunicación e Imagen.	Pablo M
	Pendiente respuesta Gabinete de Comunicación e Imagen sobre métricas obtenidas a través de <i>matomo</i> .	Pablo M
	Solicitar a Gerencia reconocimiento formal participación Equipo de trabajo Plan de Comunicación EPS de los miembros del mismo a efectos de carrera profesional (período PE EPS 2016-2020)	Ana Belén

Anexo_Gráficos

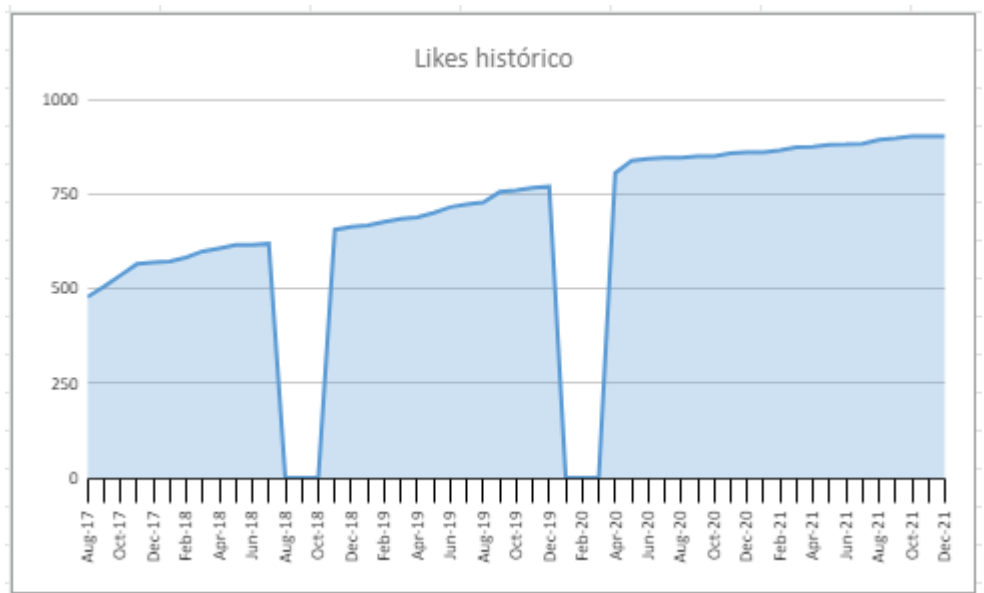
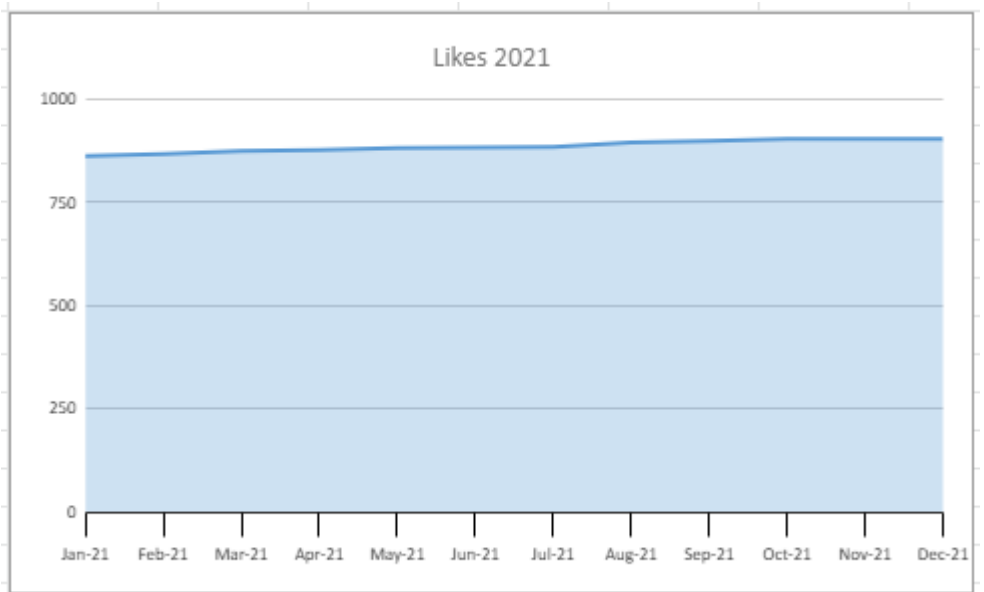
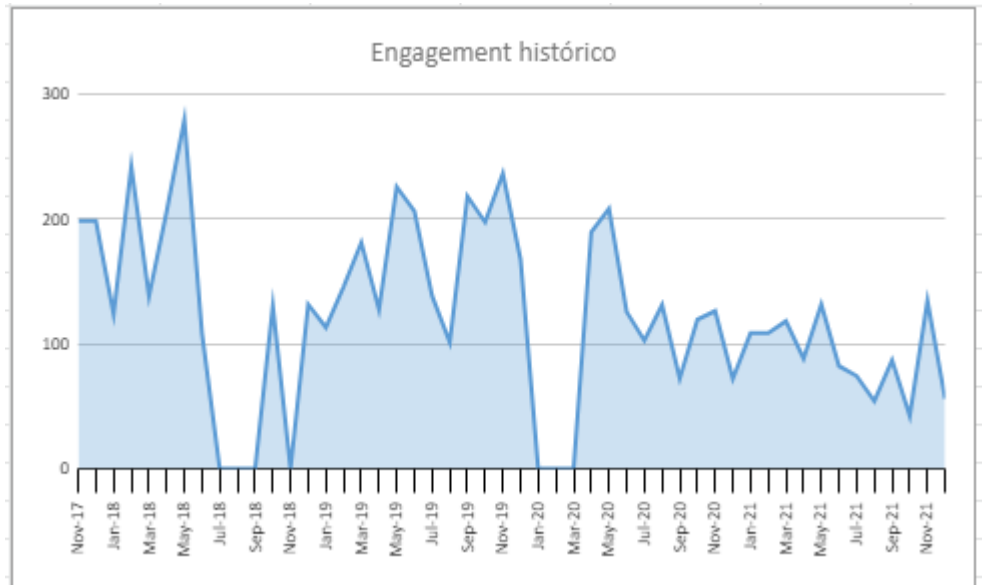
Balance Facebook



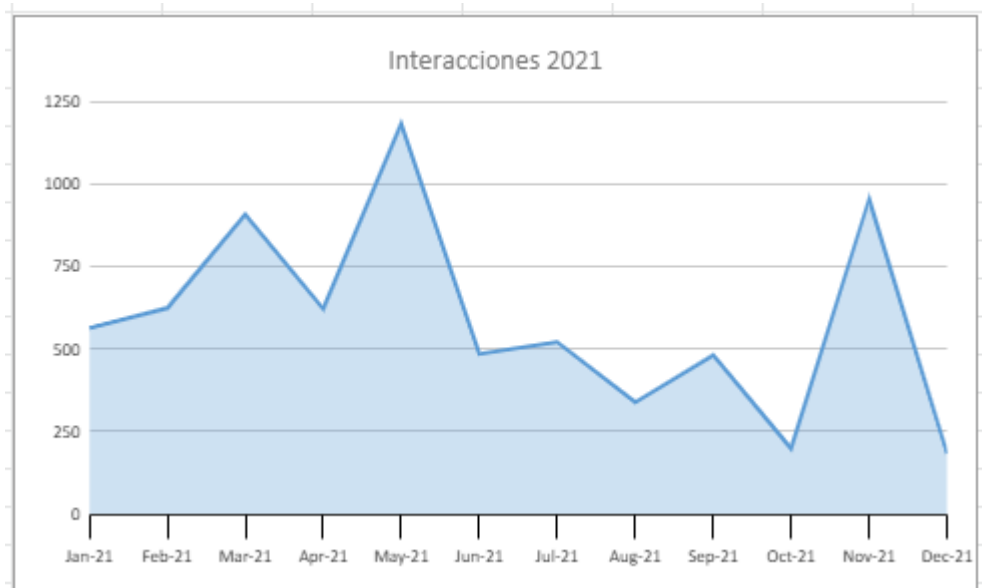
Balance Facebook



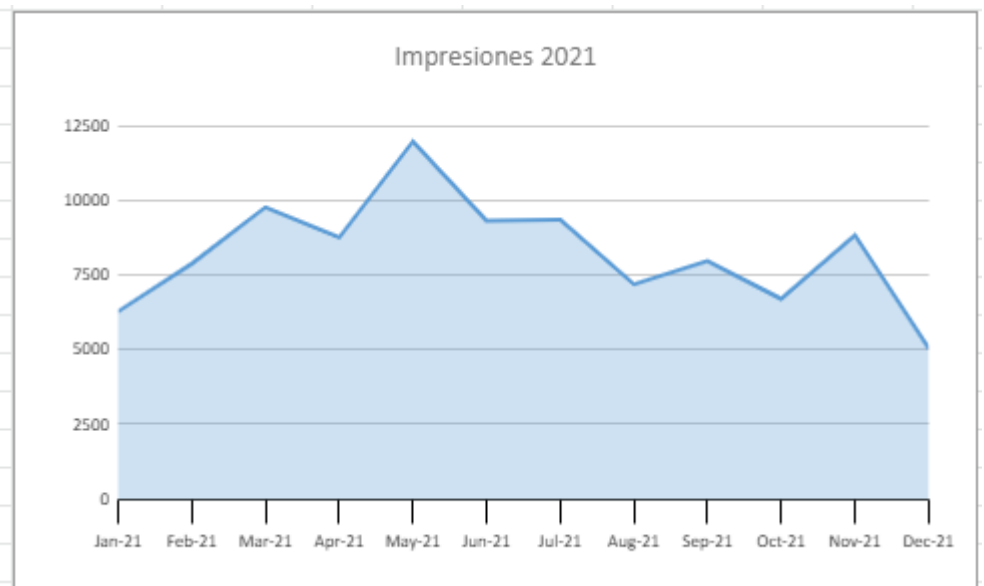
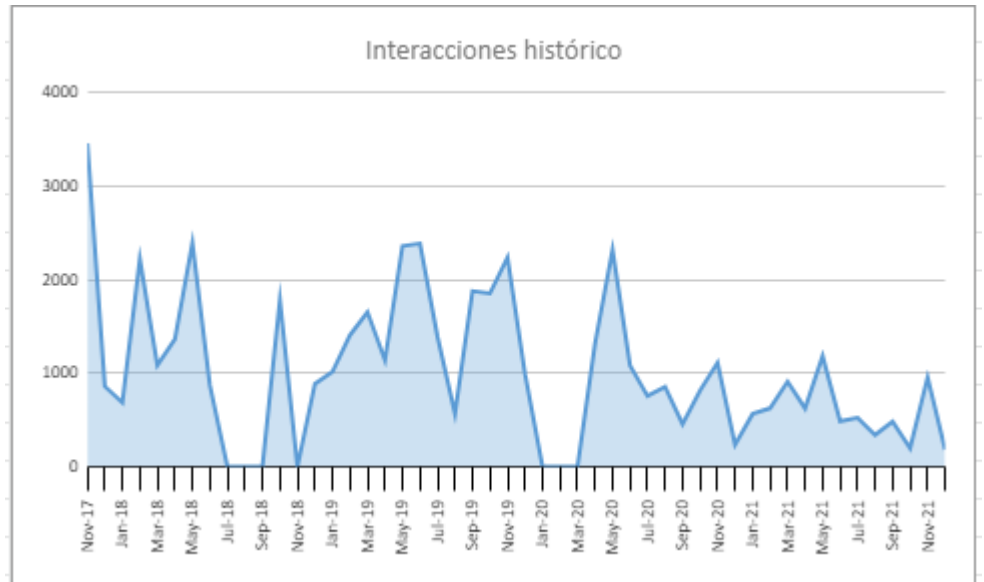
Balance Facebook



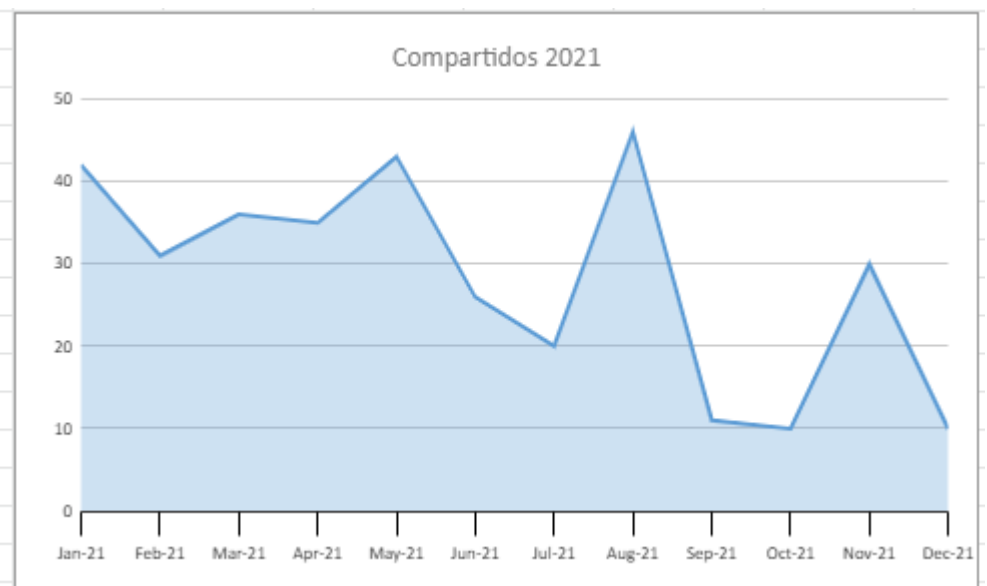
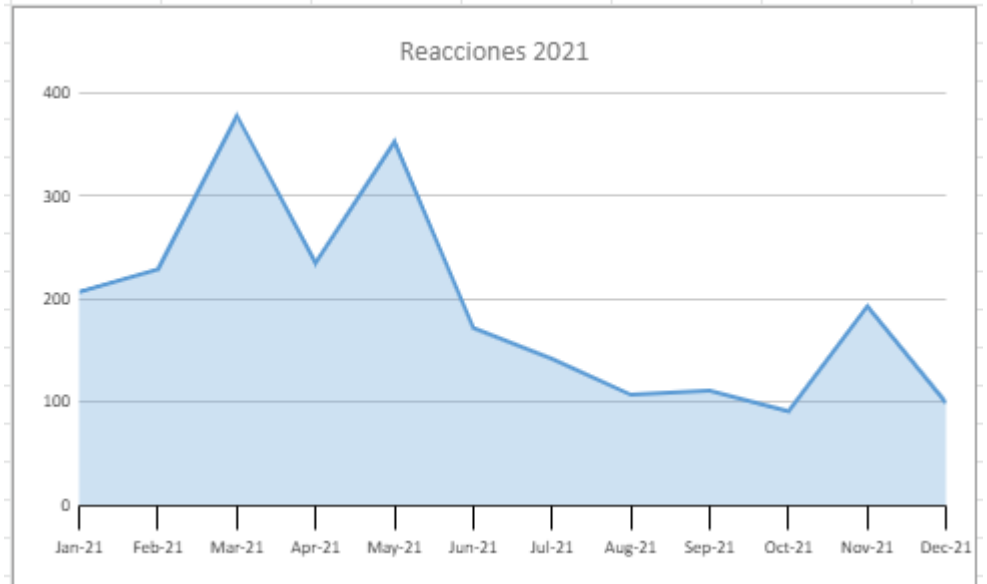
Balance Facebook



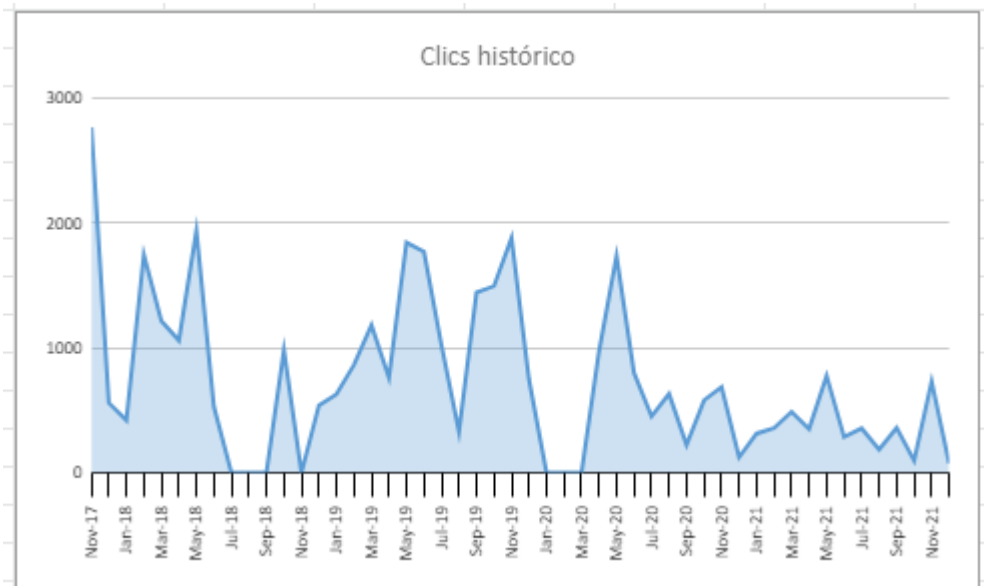
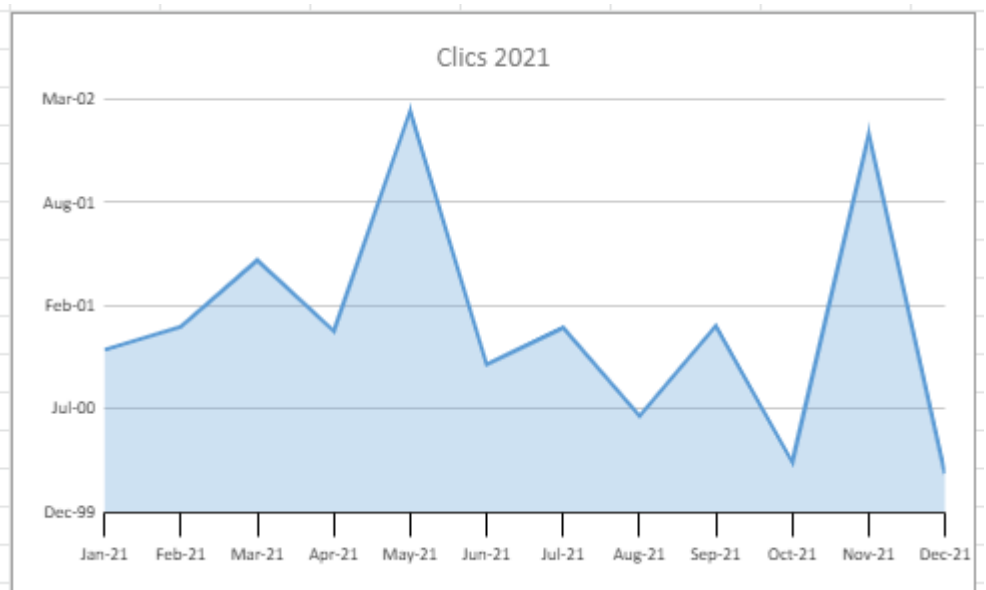
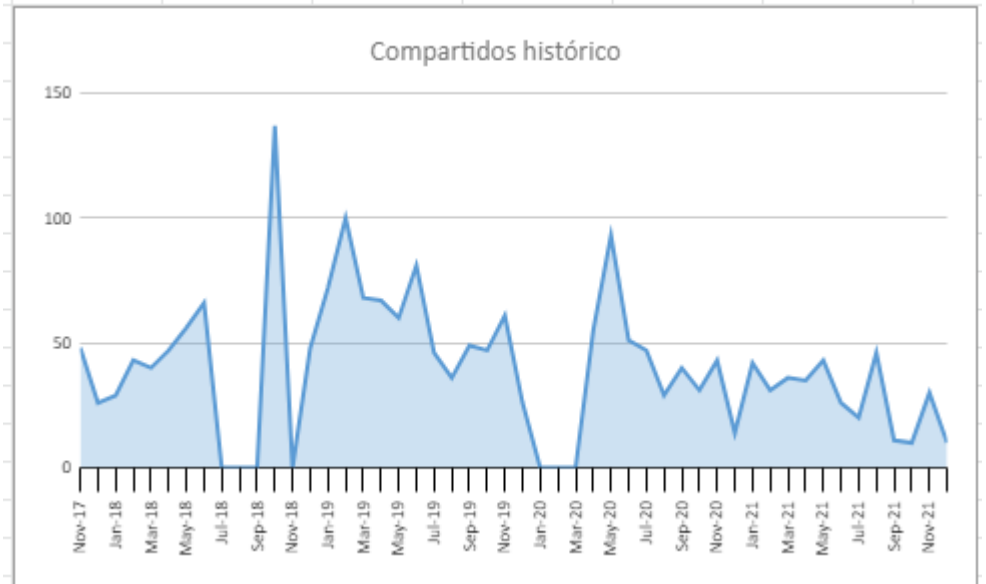
Balance Facebook



Balance Facebook



Balance Facebook



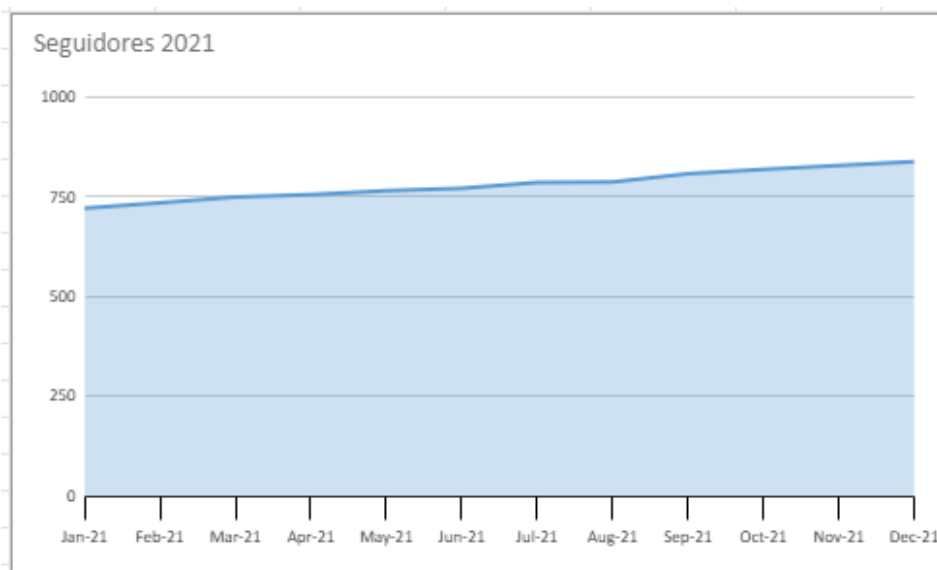
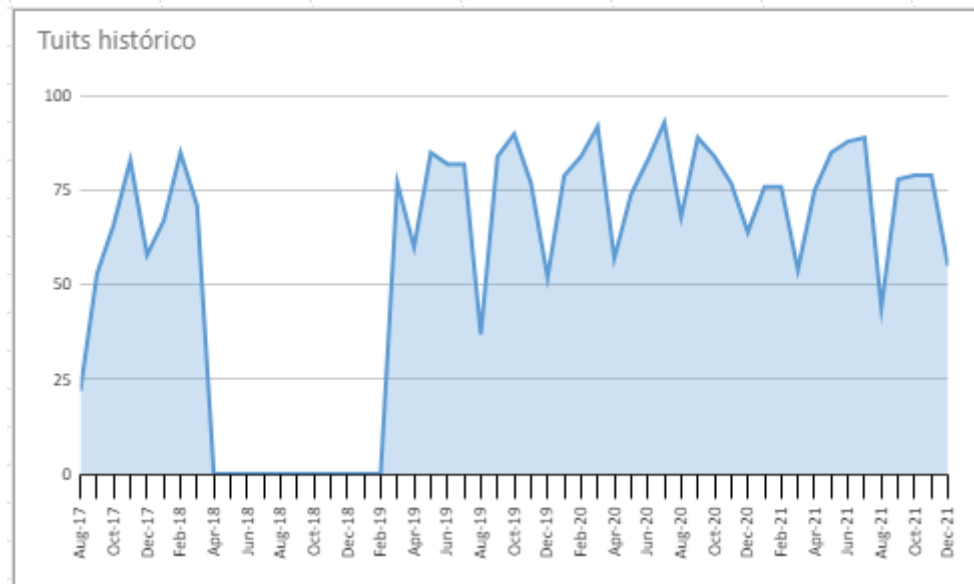
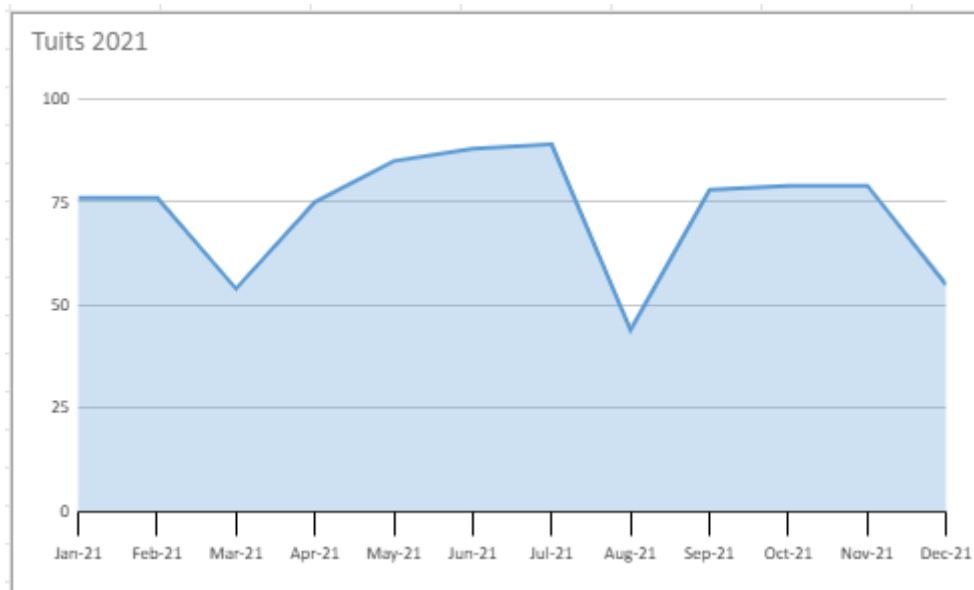
Balance Facebook



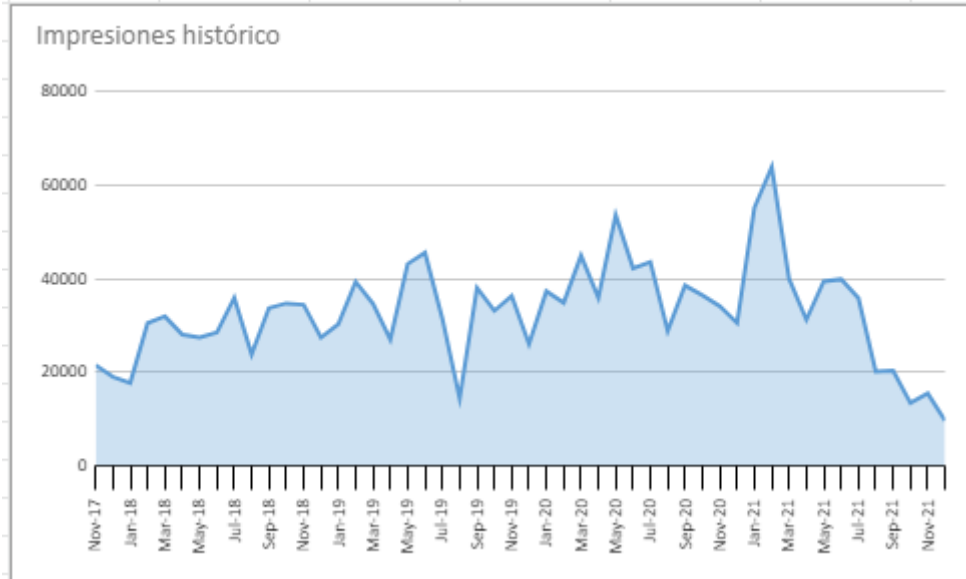
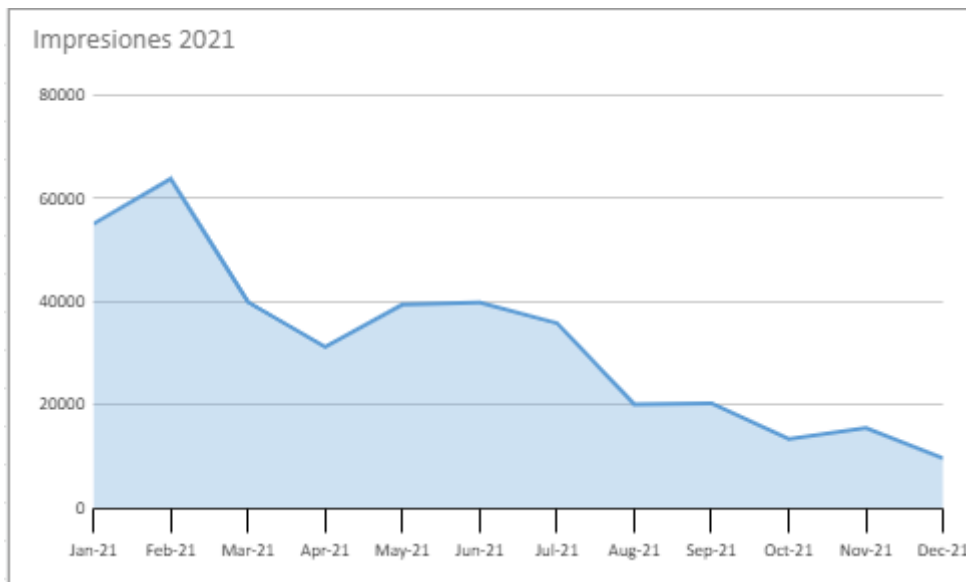
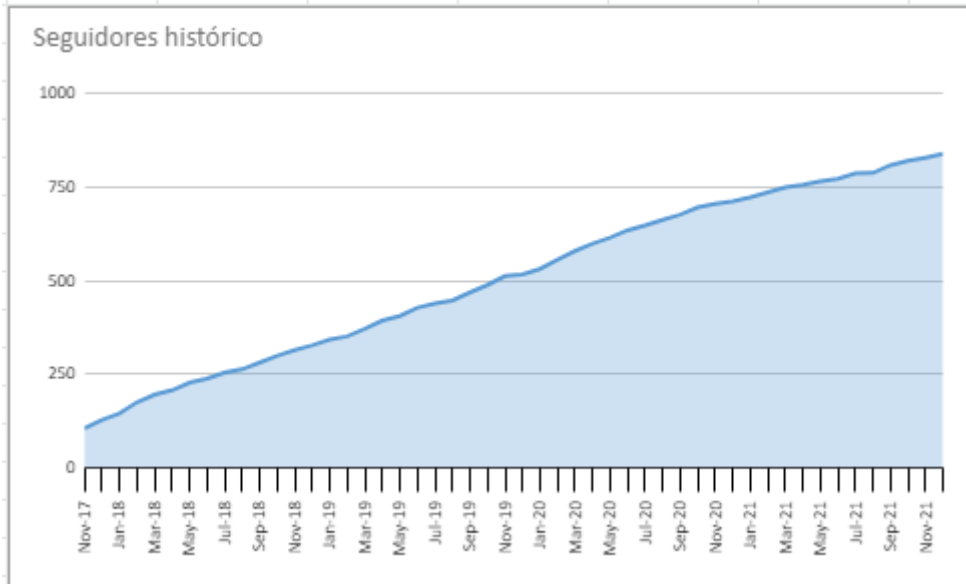
Balance Facebook



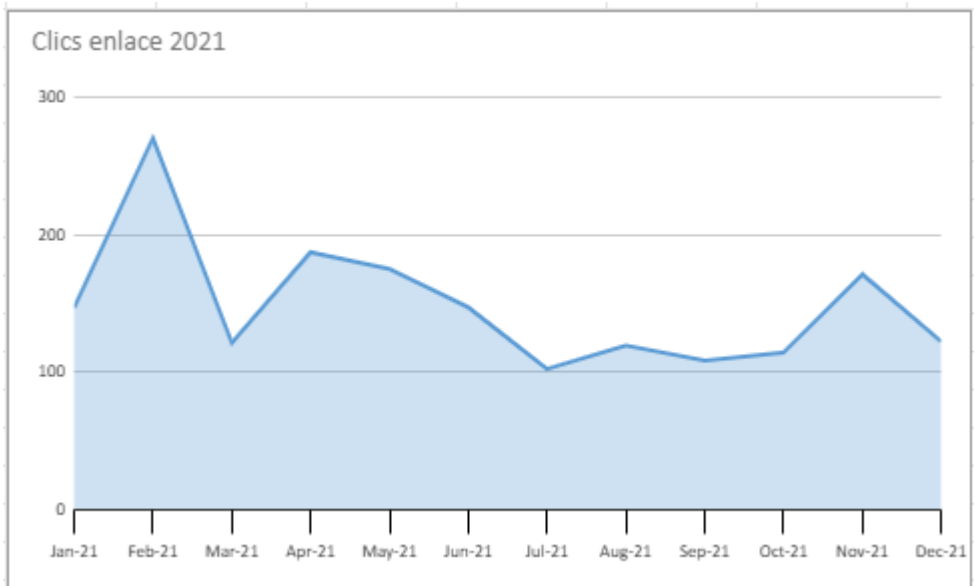
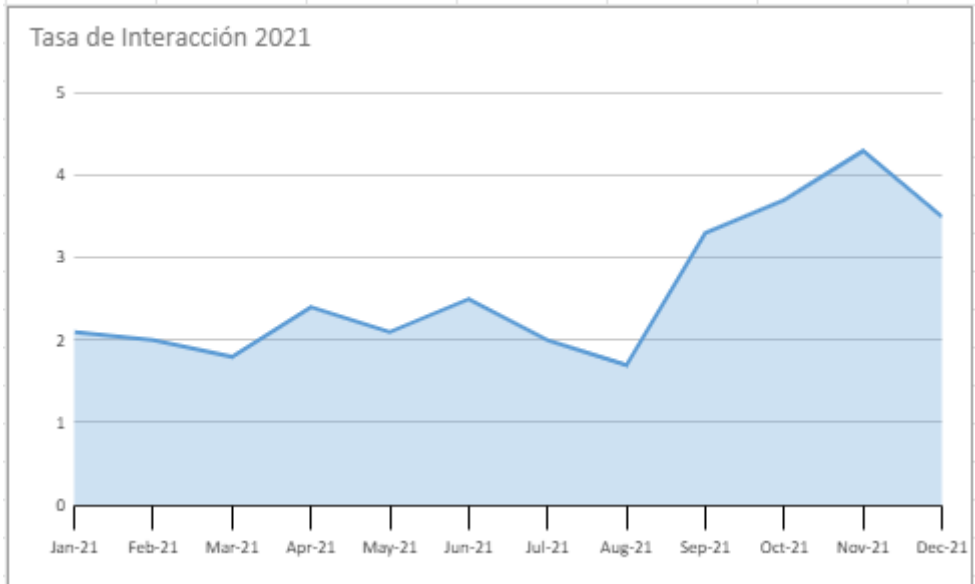
Balance Twitter



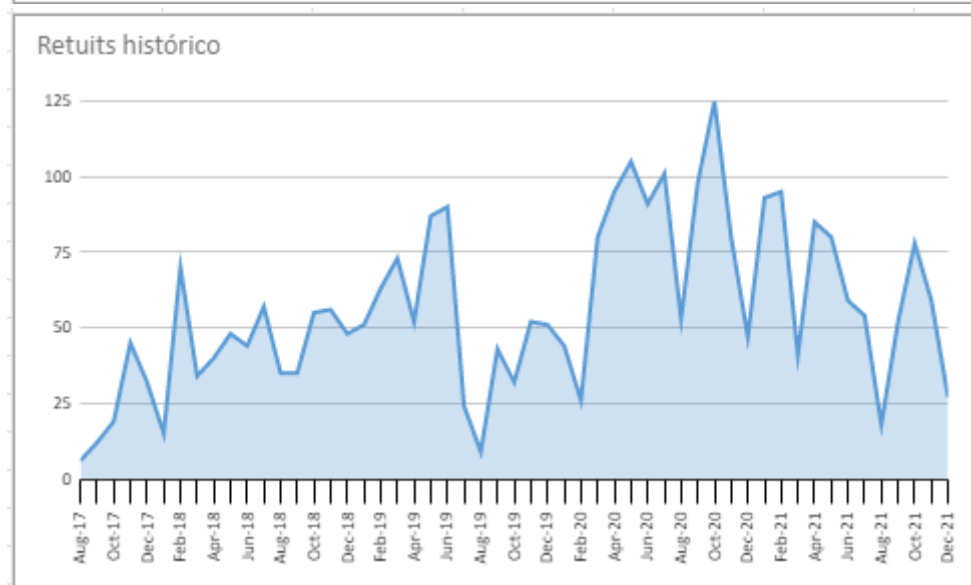
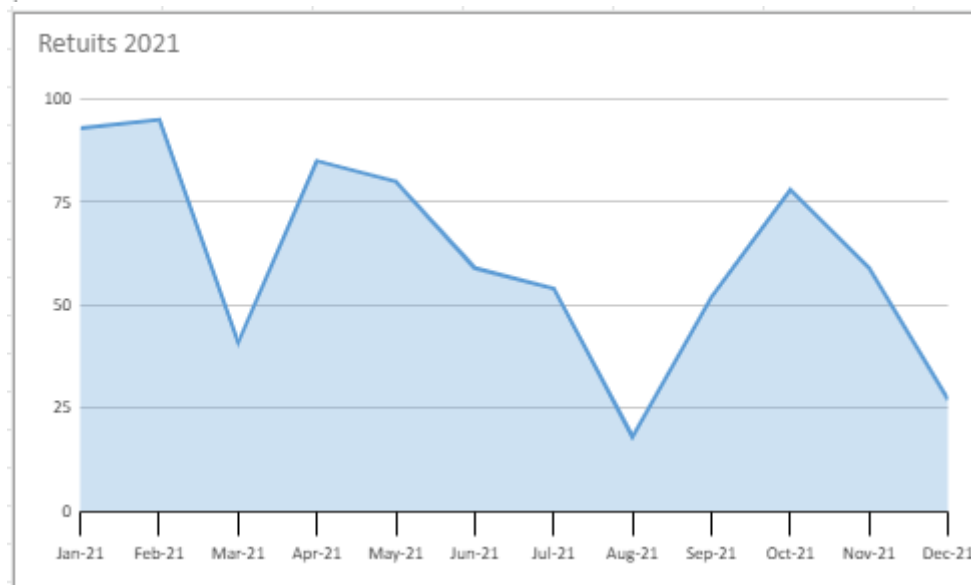
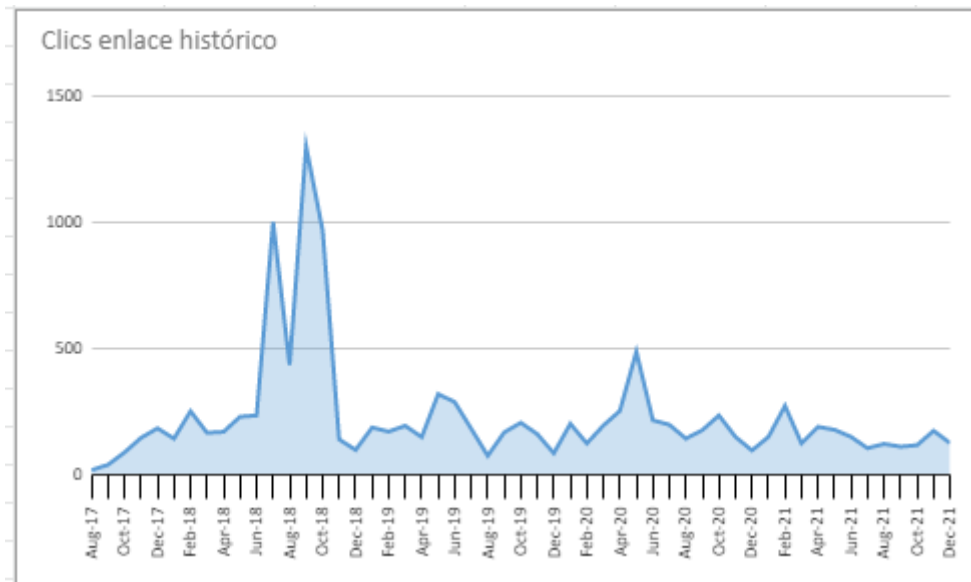
Balance Twitter



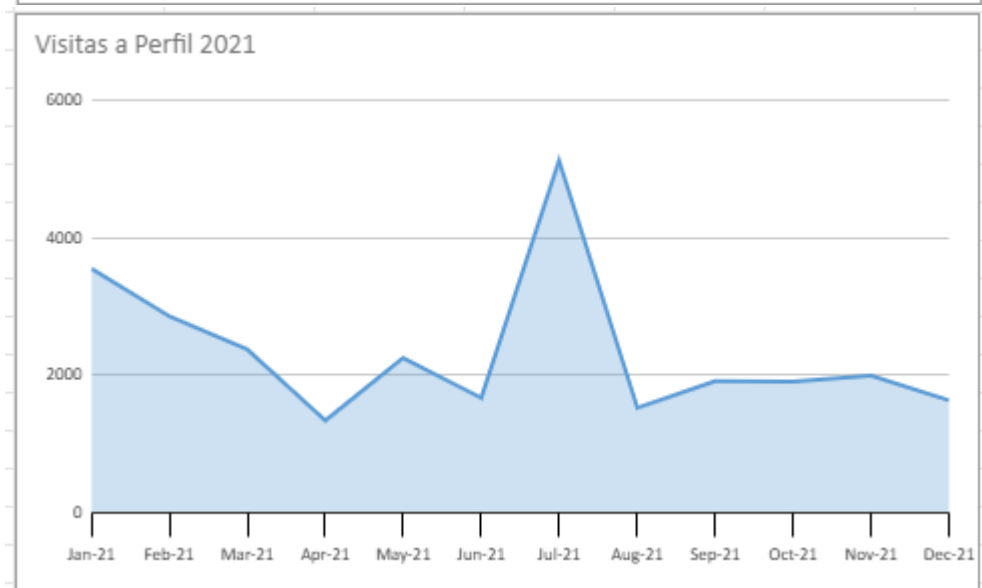
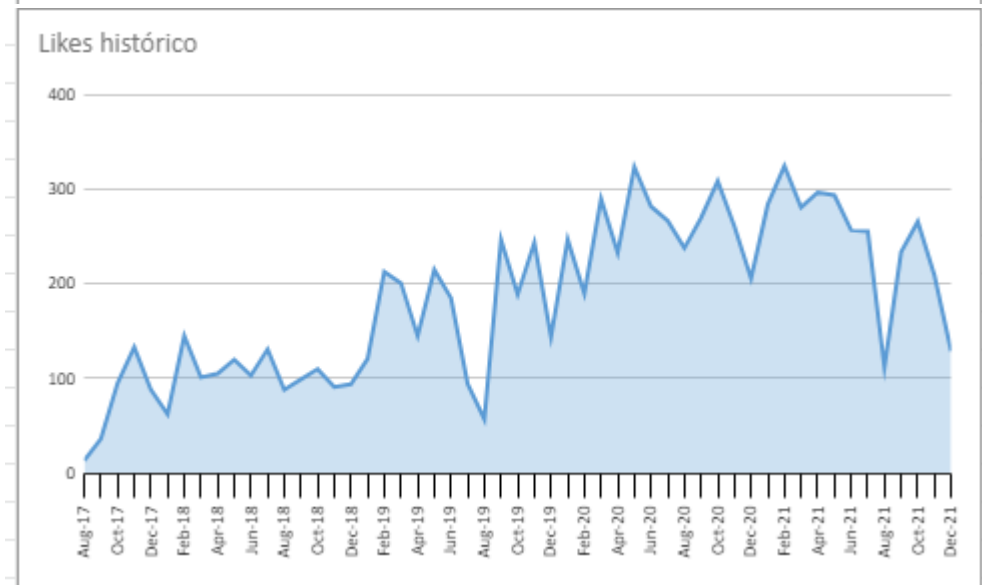
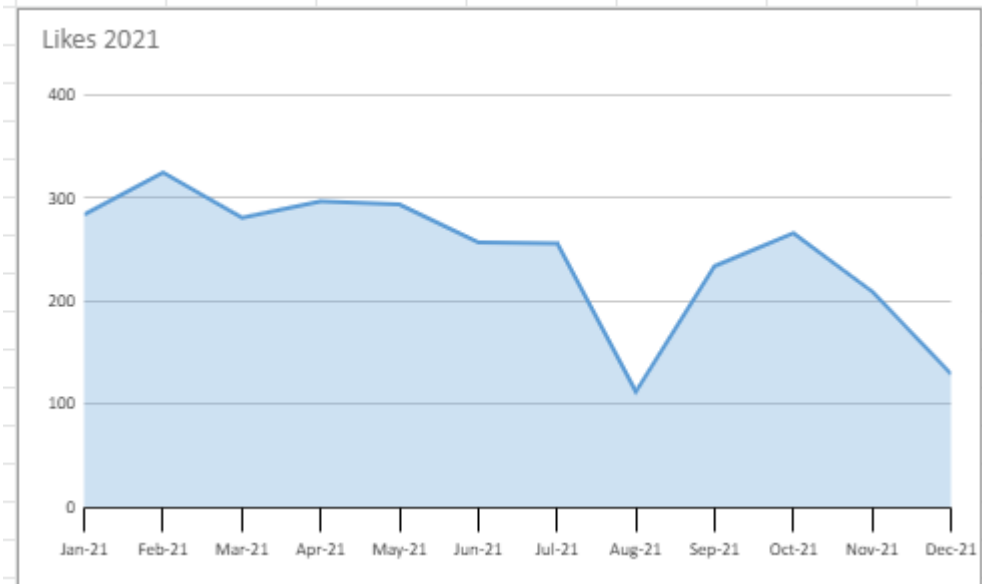
Balance Twitter



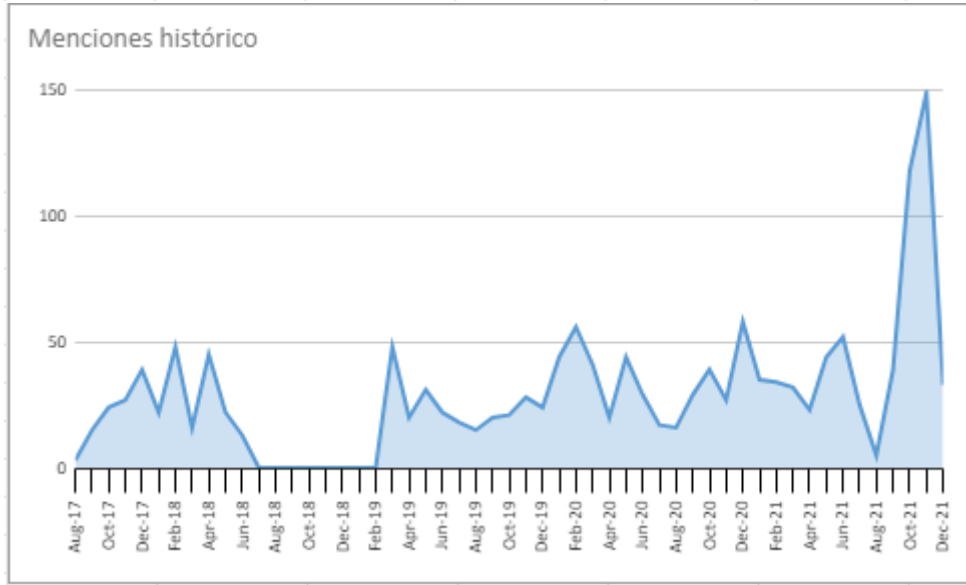
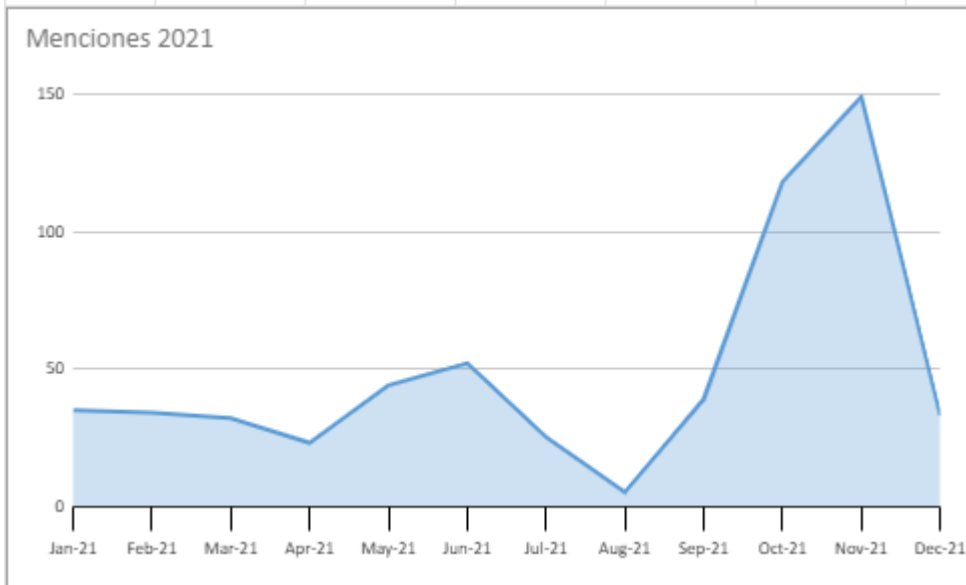
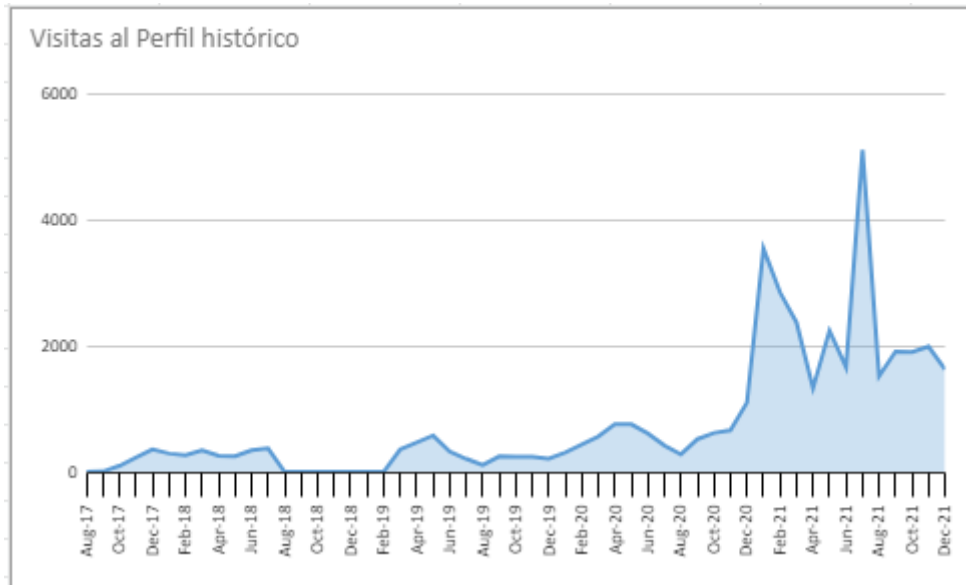
Balance Twitter



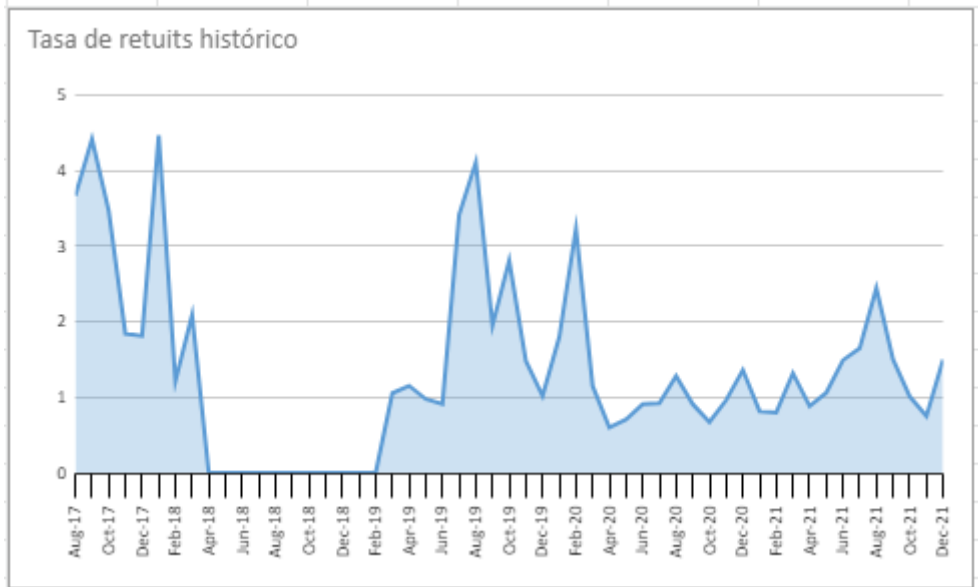
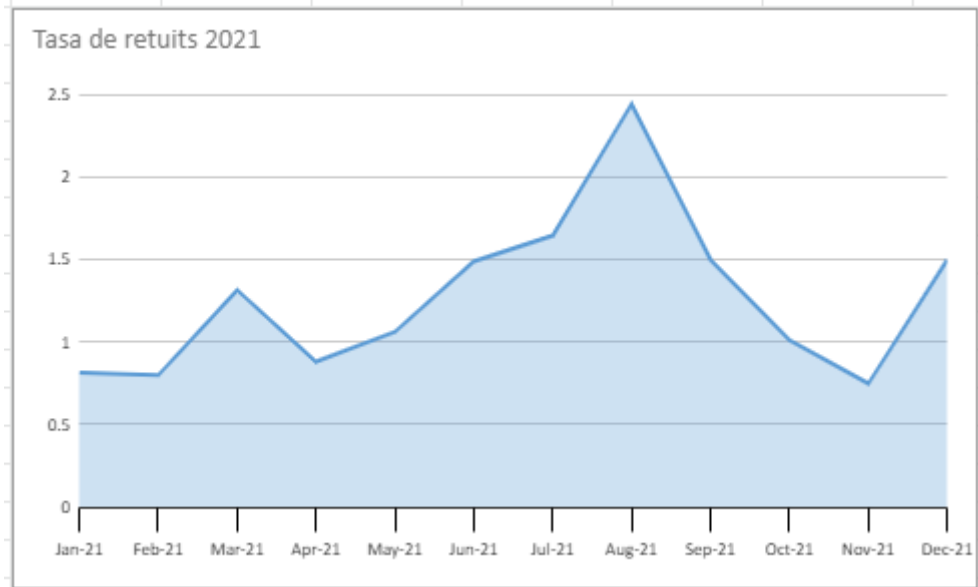
Balance Twitter



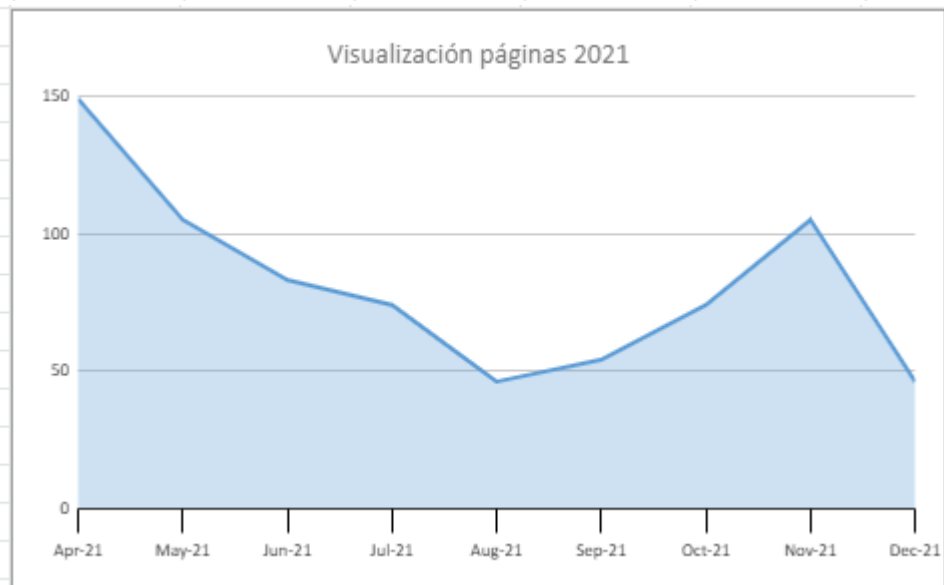
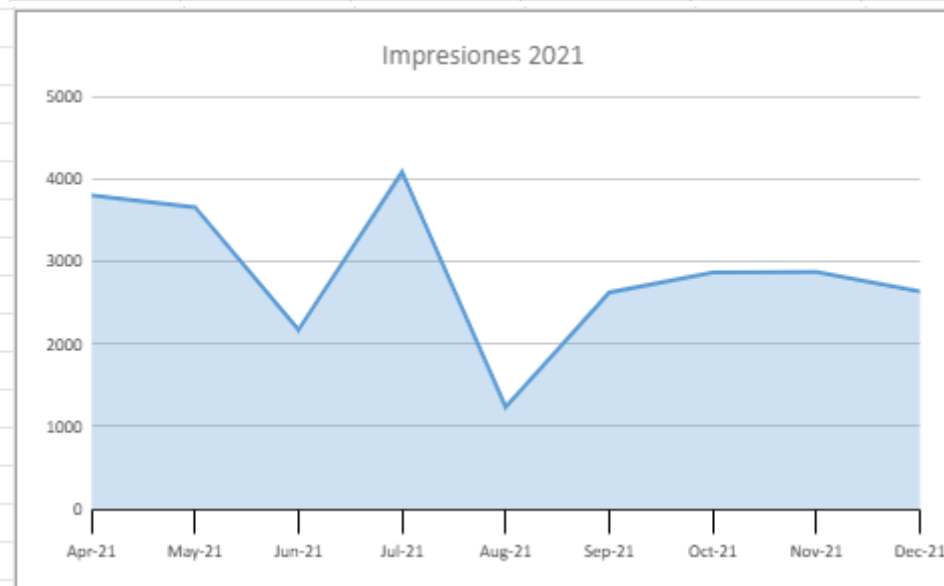
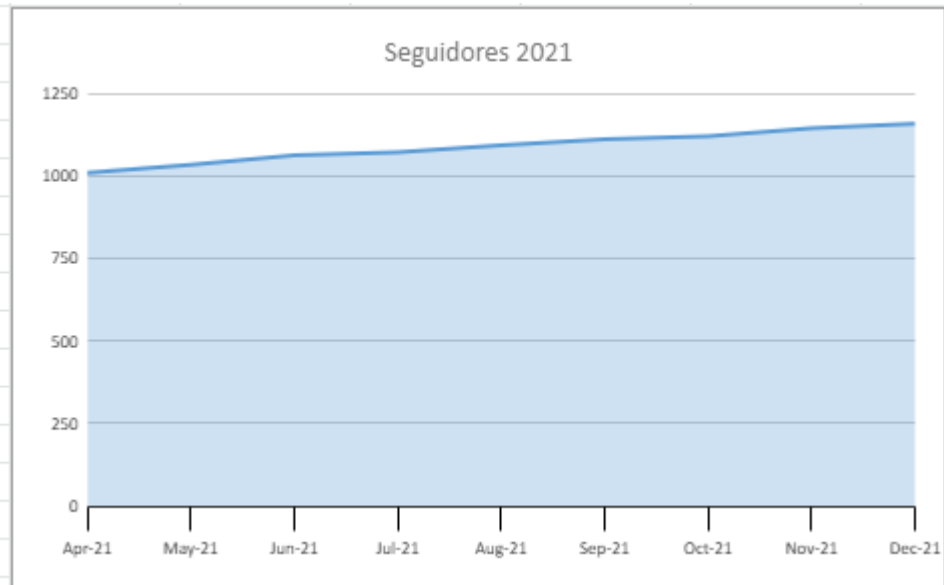
Balance Twitter



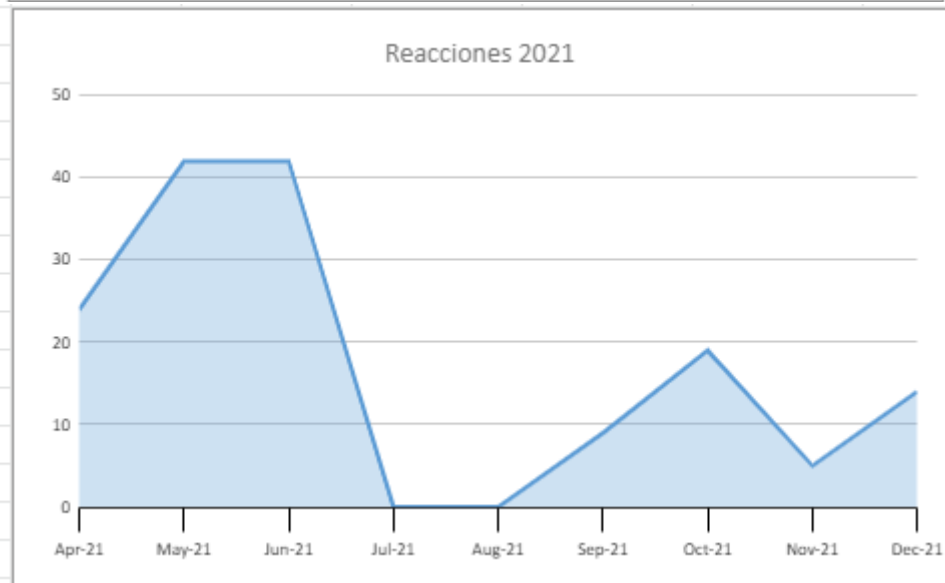
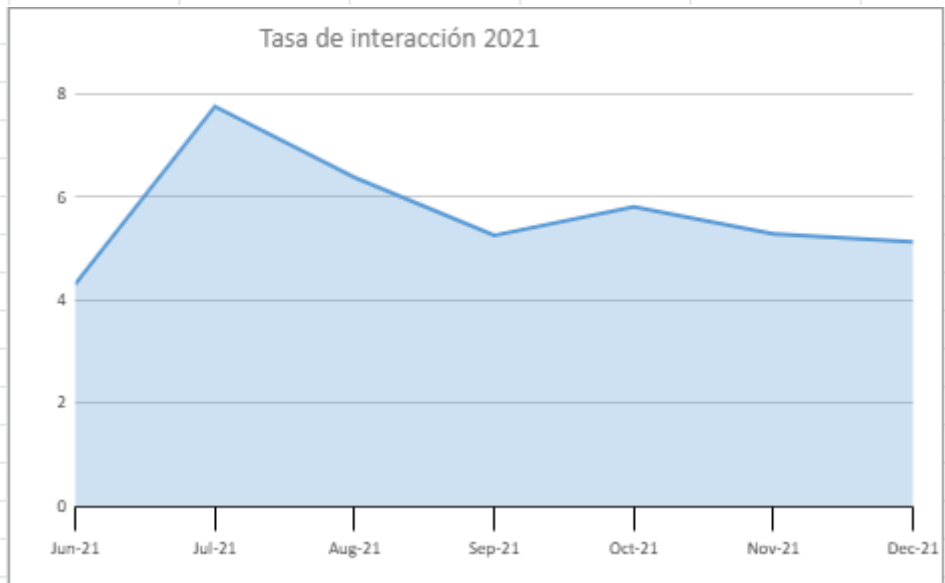
Balance Twitter



Balance LinkedIn



Balance LinkedIn



Balance boletín

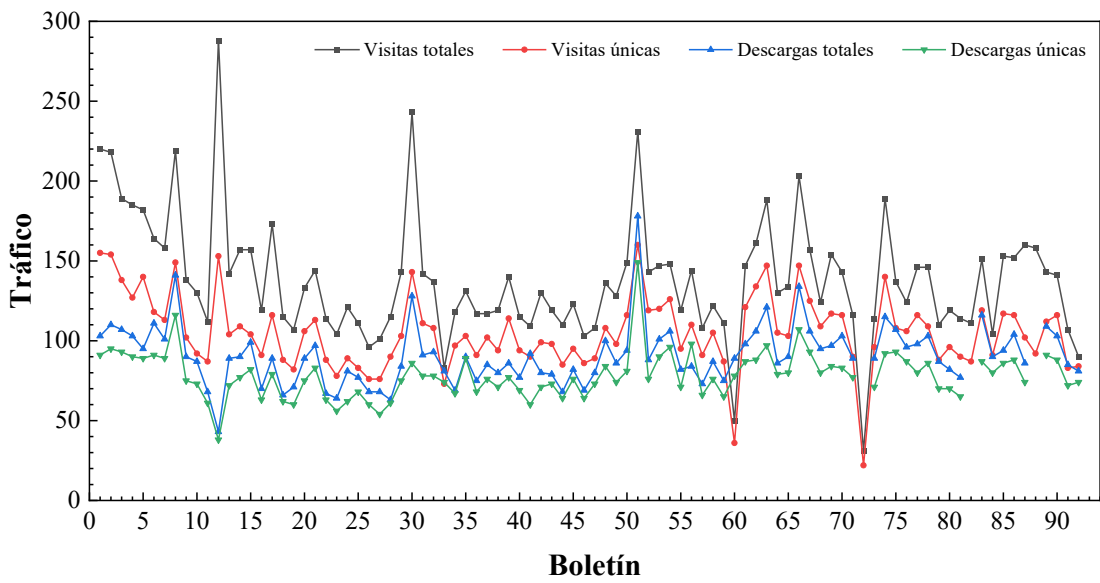
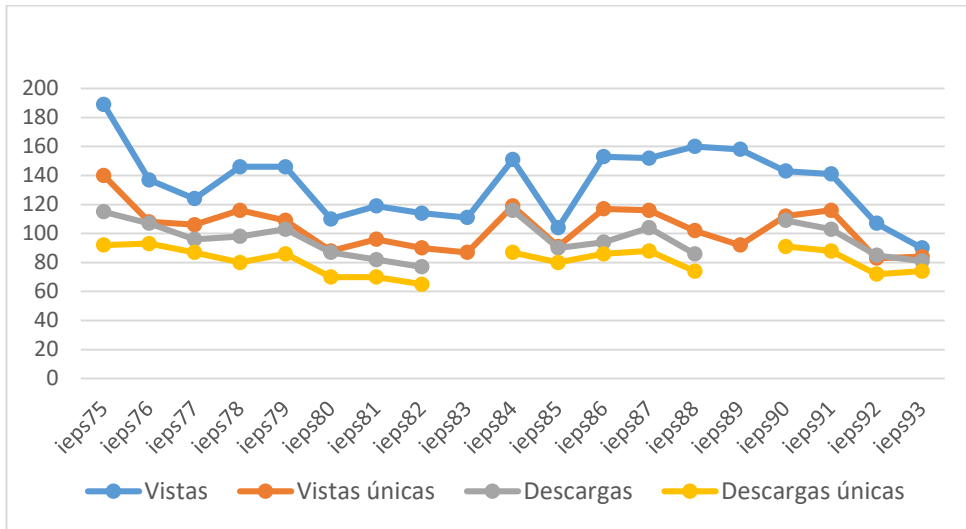


Figura 1. Evolución de las descargas totales, descargas únicas, visitantes totales y visitantes únicos (actualizado 31/12/2021).

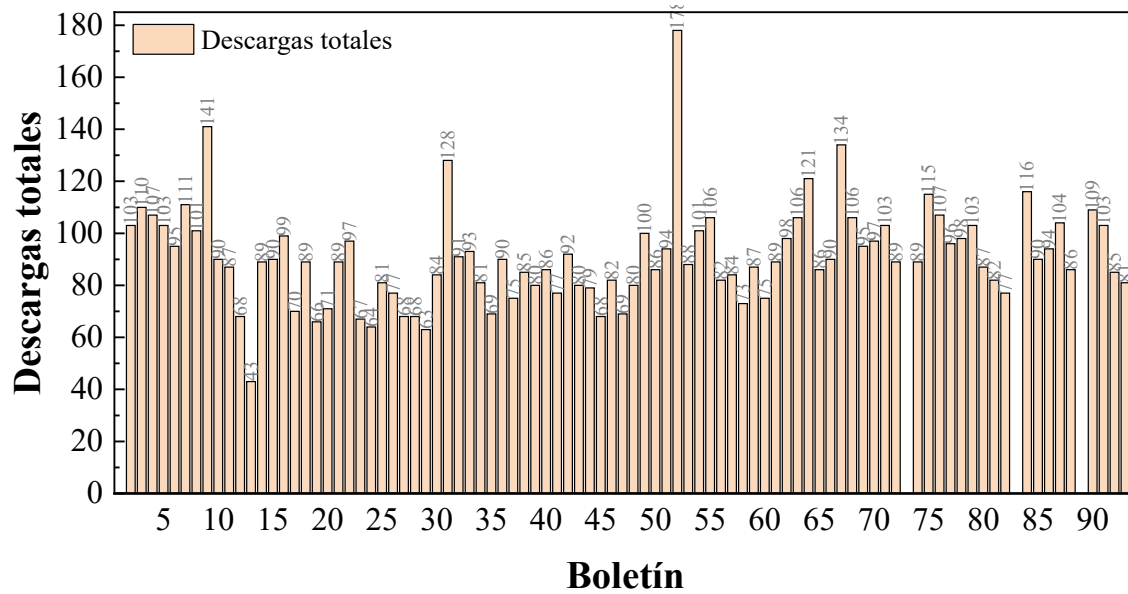


Figura 2. Descargas totales para cada boletín iEPS (actualizado 31/12/2021)

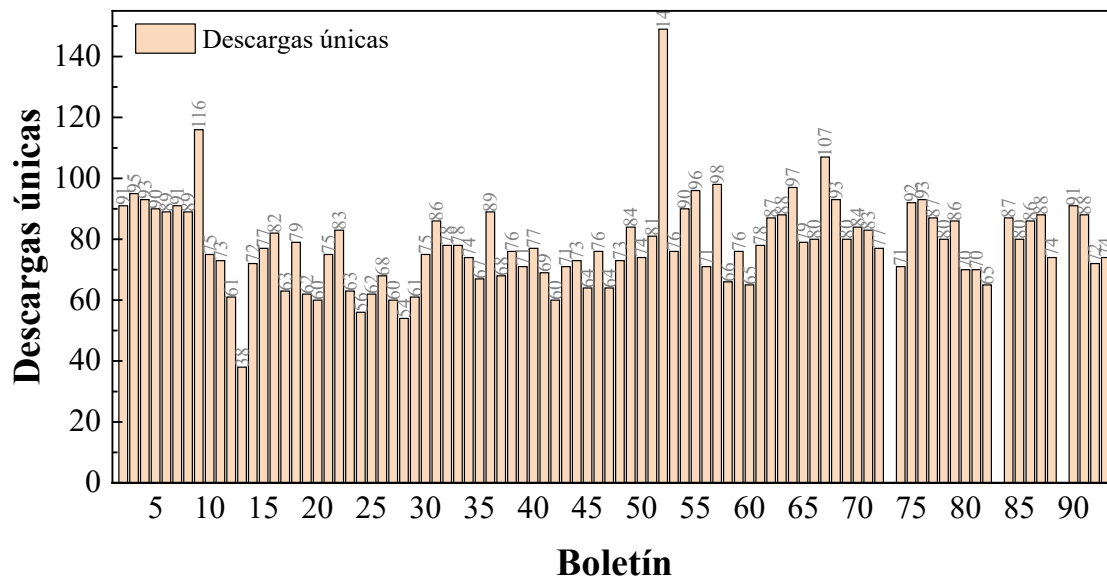


Figura 3. Descargas únicas para cada boletín iEPS (actualizado 31/12/2021).

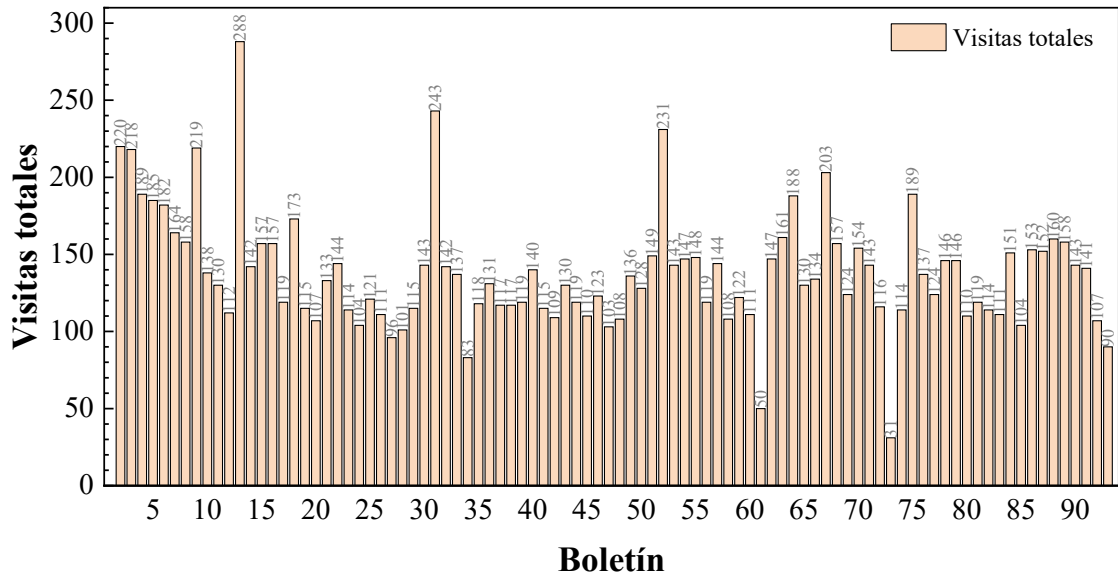


Figura 4. Visitantes totales para cada boletín iEPS (actualizado 31/12/2021).

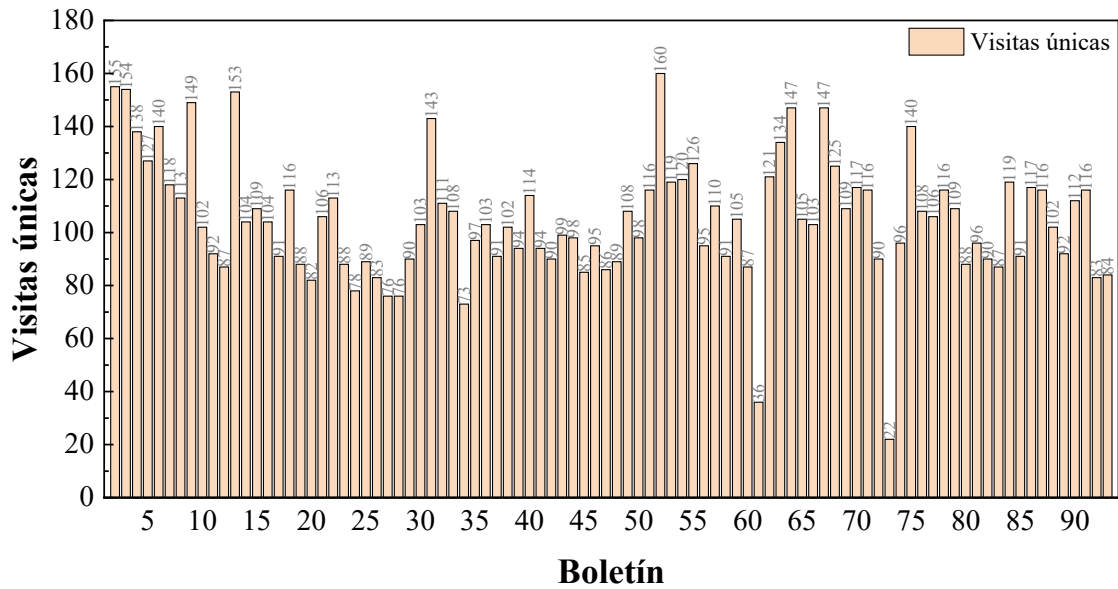


Figura 5. Visitantes únicos para cada boletín iEPS (actualizado 31/12/2021).

Estadísticas globales para los boletines iEPS publicados hasta el 31/12/2021

Boletín	Vistas	Vistas únicas	Descargas	Descargas únicas
ieps2	220	155	103	91
ieps3	218	154	110	95
ieps4	189	138	107	93
ieps5	185	127	103	90
ieps6	182	140	95	89
ieps7	164	118	111	91
ieps8	158	113	101	89
ieps9	219	149	141	116
ieps10	138	102	90	75
ieps11	130	92	87	73
ieps12	112	87	68	61
ieps13	288	153	43	38
ieps14	142	104	89	72
ieps15	157	109	90	77
ieps16	157	104	99	82
ieps17	119	91	70	63
ieps18	173	116	89	79
ieps19	115	88	66	62
ieps20	107	82	71	60
ieps21	133	106	89	75
ieps22	144	113	97	83
ieps23	114	88	67	63
ieps24	104	78	64	56
ieps25	121	89	81	62
ieps26	111	83	77	68
ieps27	96	76	68	60
ieps28	101	76	68	54
ieps29	115	90	63	61
ieps30	143	103	84	75
ieps31	243	143	128	86
ieps32	142	111	91	78
ieps33	137	108	93	78
ieps34	83	73	81	74
ieps35	118	97	69	67
ieps36	131	103	90	89
ieps37	117	91	75	68
ieps38	117	102	85	76
ieps39	119	94	80	71
ieps40	140	114	86	77
ieps41	115	94	77	69
ieps42	109	90	92	60
ieps43	130	99	80	71
ieps44	119	98	79	73
ieps45	110	85	68	64
ieps46	123	95	82	76
ieps47	103	86	69	64
ieps48	108	89	80	73
ieps49	136	108	100	84
ieps50	128	98	86	74
ieps51	149	116	94	81
ieps52	231	160	178	149
ieps53	143	119	88	76
ieps54	147	120	101	90
ieps55	148	126	106	96

ieps56	119	95	82	71
ieps57	144	110	84	98
ieps58	108	91	73	66
ieps59	122	105	87	76
ieps60	111	87	75	65
ieps61	50	36	89	78
ieps62	147	121	98	87
ieps63	161	134	106	88
ieps64	188	147	121	97
ieps65	130	105	86	79
ieps66	134	103	90	80
ieps67	203	147	134	107
ieps68	157	125	106	93
ieps69	124	109	95	80
ieps70	154	117	97	84
ieps71	143	116	103	83
ieps72	116	90	89	77
ieps73	31	22	*	*
ieps74	114	96	89	71
ieps75	189	140	115	92
ieps76	137	108	107	93
ieps77	124	106	96	87
ieps78	146	116	98	80
ieps79	146	109	103	86
ieps80	110	88	87	70
ieps81	119	96	82	70
ieps82	114	90	77	65
ieps83	111	87	*	*
ieps84	151	119	116	87
ieps85	104	91	90	80
ieps86	153	117	94	86
ieps87	152	116	104	88
ieps88	160	102	86	74
ieps89	158	92	*	*
ieps90	143	112	109	91
ieps91	141	116	103	88
ieps92	107	83	85	72
ieps93	90	84	81	74
Total	10157	7699	6453	5597
Promedio	139	105	90	78
esd	41	25	20	16

* Datos no disponibles en webstats.unizar.es

Estadísticas para los boletines iEPS nº 75 a nº 93, publicados en el año 2021.

	Vistas	Vistas únicas	Descargas	Descargas únicas
Total	2555	1972	1633	1383
Promedio	134	104	96	81
esd	25	15	12	9

