

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]



Reunión balance resultados año 2021

16 de febrero de 2022

¿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)

Hitos [nivel organizativo]

2017

2018

2019

2020

2021

2022

julio

octubre

mayo

julio

noviembre

octubre

febrero

febrero

febrero

Inicio del proyecto

Primera reunión balance

Reunión equipo técnico [redes]

Segunda reunión balance

Reunión equipo técnico [redes]

Reunión equipo técnico [redes]

Tercera reunión balance

Cuarta reunión balance

Quinta reunión balance

Lola Cepero
Merche García
Elena Escar
Adriana Oliva
Mari Escar
Luis Blanco

Mercedes García
Elena Escar
Adriana Oliva
M. Antonia E. María
Gómez
Elvira Picó

Lola Cepero
Merche García
Concha Cano
Elena Escar
Adriana Oliva
Mari Escar
Rosa Serrano
M. Antonia E.
María Gómez
Elvira Picó

Elena Escar
Adriana Oliva
María Gómez
Elvira Picó

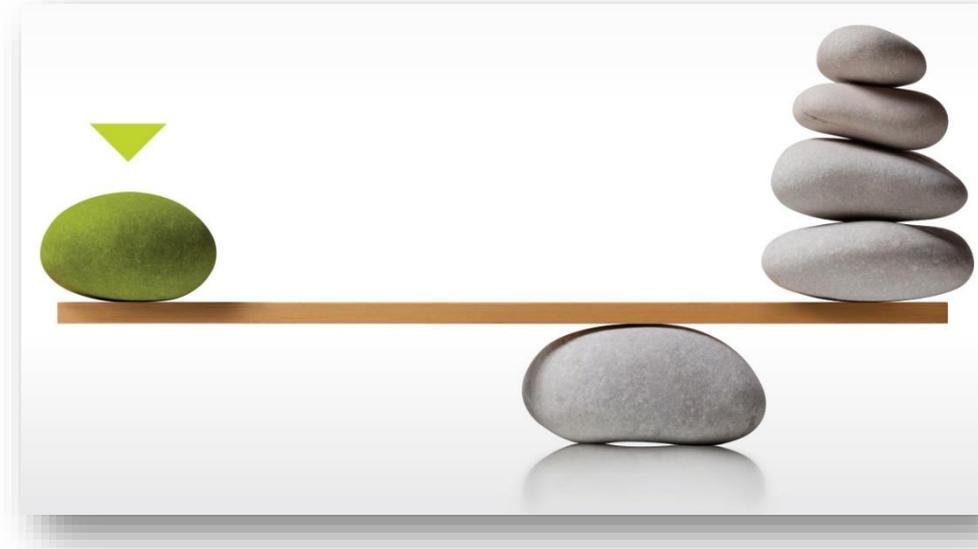
Elena Escar
Adriana Oliva
Mari Escar
Nieves Hijós
Isabel Arner

Lola Cepero
Merche García
Concha Cano
Elena Escar
Adriana Oliva
Mari Escar
Rosa Serrano
Nieves Hijós

Pablo Martín
Concha Cano
Mari Escar
Adriana Oliva
Pablo Asensio
Elena Escar

Pablo Martín
Ana Belén Benedicto
Concha Cano
Mari Escar
Adriana Oliva
Pablo Asensio
Elena Escar

Objetivo de la reunión



- Realizar **balance** de la **gestión, mantenimiento y dinamización** del boletín iEPS y de las redes sociales en el año **2021** a partir de los datos de los **indicadores**
- **Revisar** objetivo de cada **indicador**
- Plantear objetivos y **acciones de mejora 2022**

Acciones de mejora 2021

Ámbito	Qué	Quién/Quiénes	
Global	Crear página en la web para publicar documentación de esta 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	



PLAN DE COMUNICACIÓN EPS

boletín iEPS y redes sociales

@EPSunizar

2020

FACEBOOK



894 seguidores

94 nuevos

Tasa interacción 1.2

TWITTER



711 seguidores

195 nuevos

Tasa interacción: 2.0

LINKEDIN



908 seguidores

236 nuevos

672 perfiles vinculados

BOLETÍN I_EPS



183 visualizaciones

147 descargas

[únicas]_[promedio]

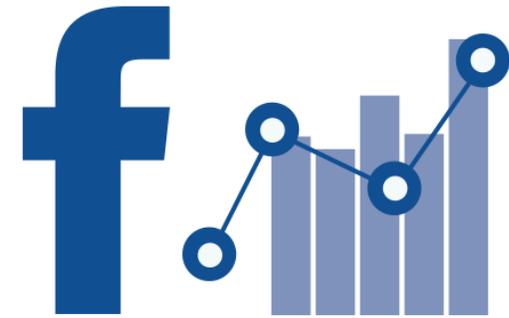
Indicadores

[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]
	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

Facebook



Indicador

Objetivo del indicador

Dato 2021

Nº de seguidores

≥ 950 [a 31.12.2021]

939

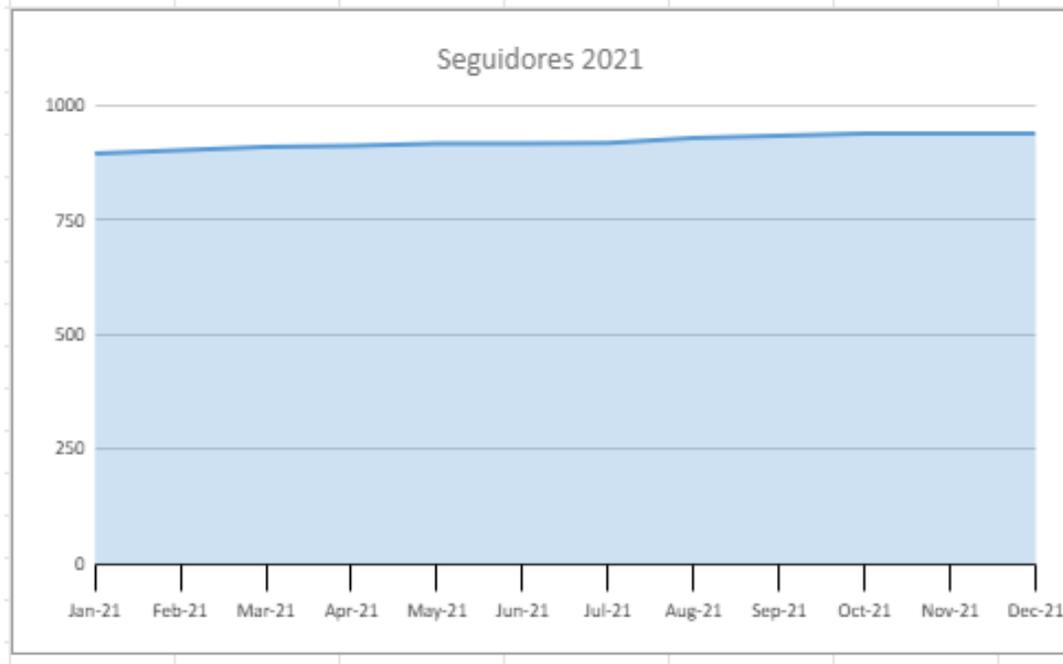
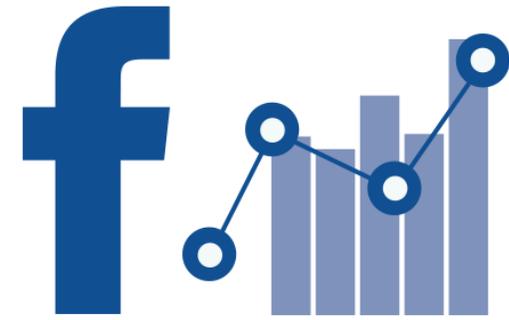
Tasa de interacción

$\geq 1,5$ [promedio]

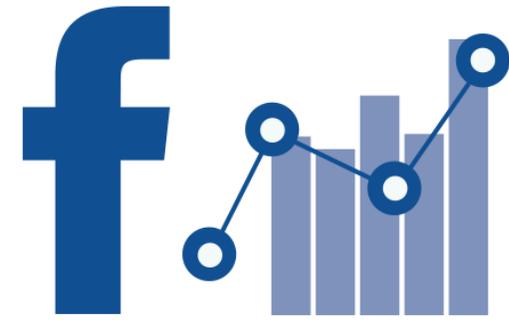
0,6

Tasa de interacción
indicador eficiente para comprobar influencia en usuarios
[nº de interacciones/nº total de seguidores]

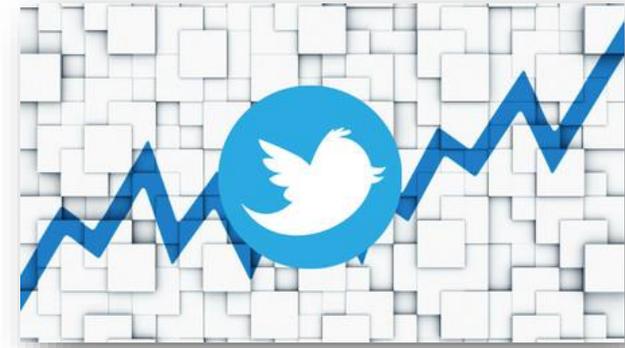
Facebook



Facebook



Twitter



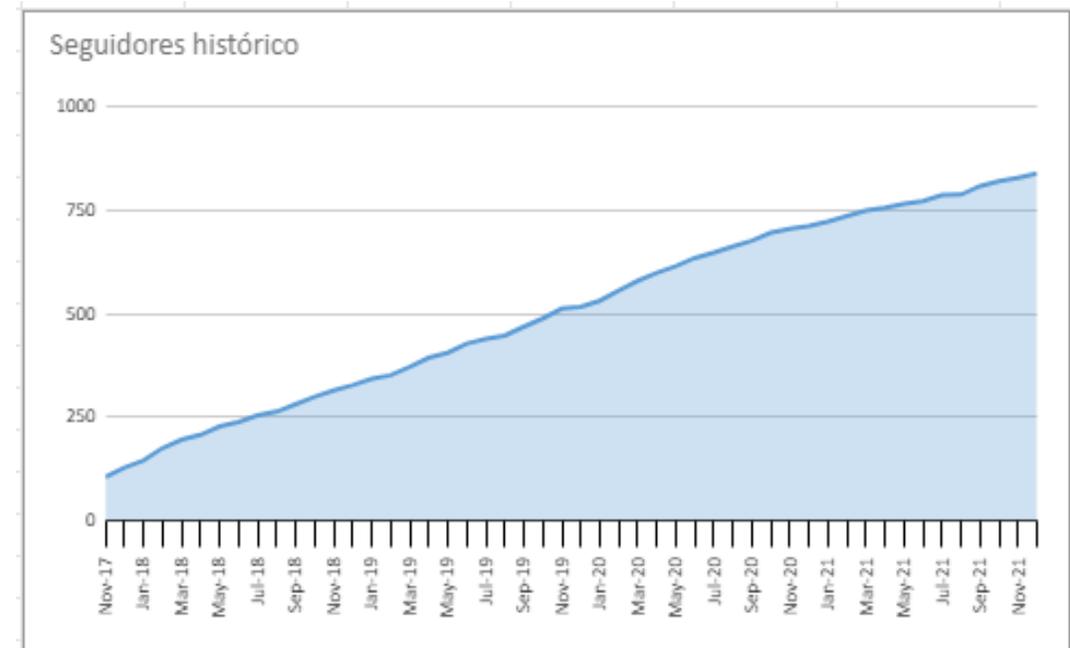
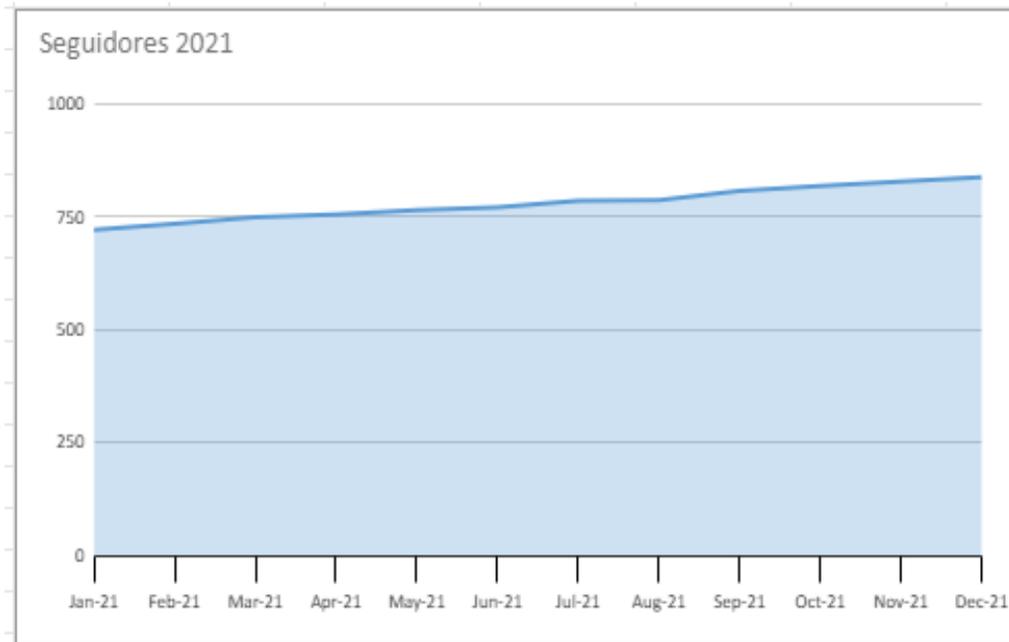
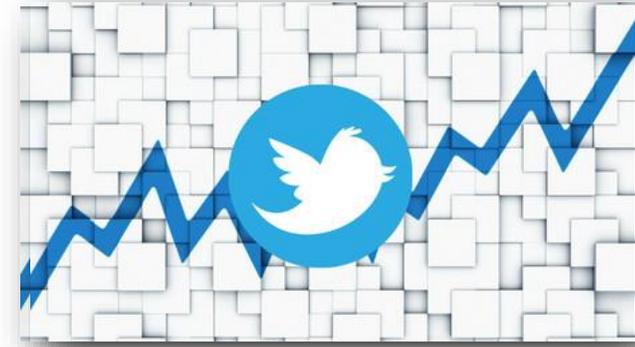
Indicador	Objetivo del indicador	Dato 2021
Nº de seguidores	≥ 200 [incremento anual]	127
Tasa de interacción	$\geq 2,5$ [promedio]	2,6

$$\text{Tasa de interacción} = \frac{\text{nº de interacciones}}{\text{nº de impresiones}}$$

(clics, respuestas, seguimientos y me gusta)
(nº de veces que los usuarios vieron el tweet en Twitter)

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

Twitter



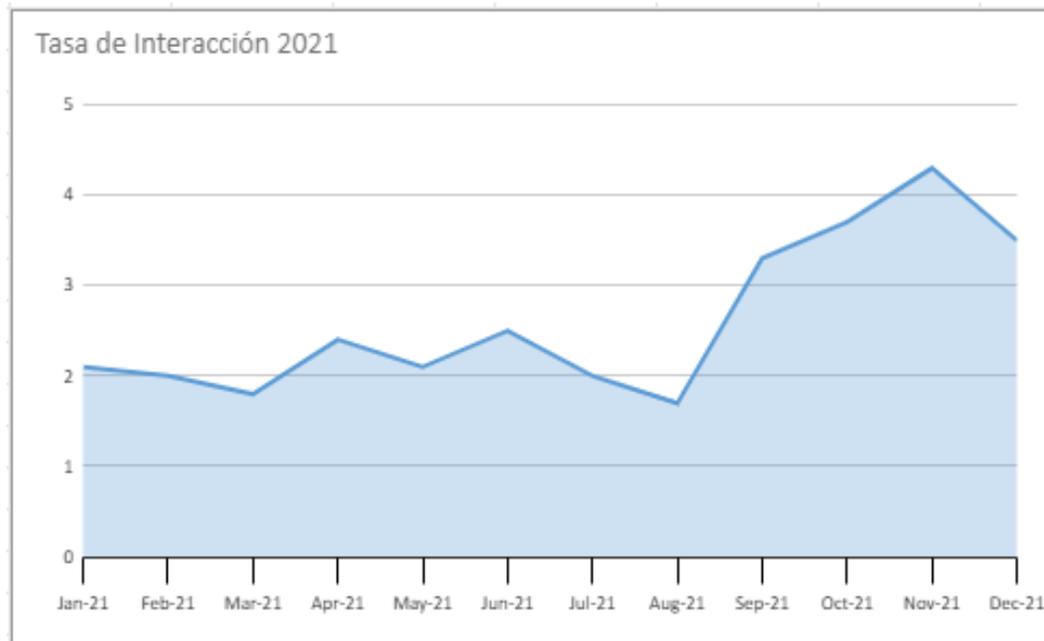
Twitter



$$\text{Tasa de interacción} = \frac{\text{n}^{\circ} \text{ de interacciones}}{\text{n}^{\circ} \text{ de impresiones}}$$

(clics, respuestas, seguimientos y me gusta)
(nº de veces que los usuarios vieron el tweet en Twitter)

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



Linked in



Indicador

Objetivo del indicador

Dato 2021

Nº de seguidores

≥ 1.000 [a 31.12.2021]

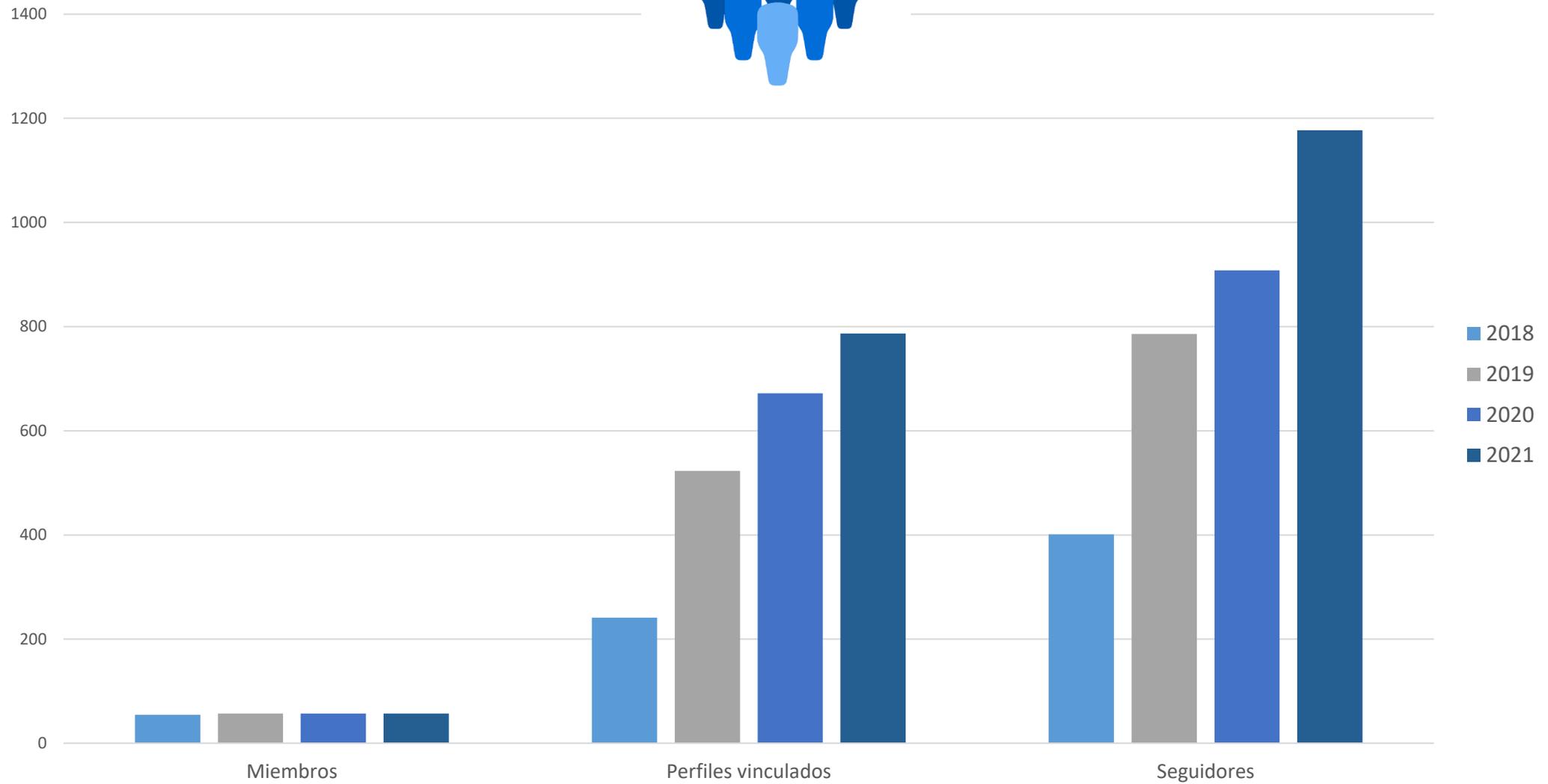
1.177

Nº de perfiles
vinculados

≥ 700 [a 31.12.2021]

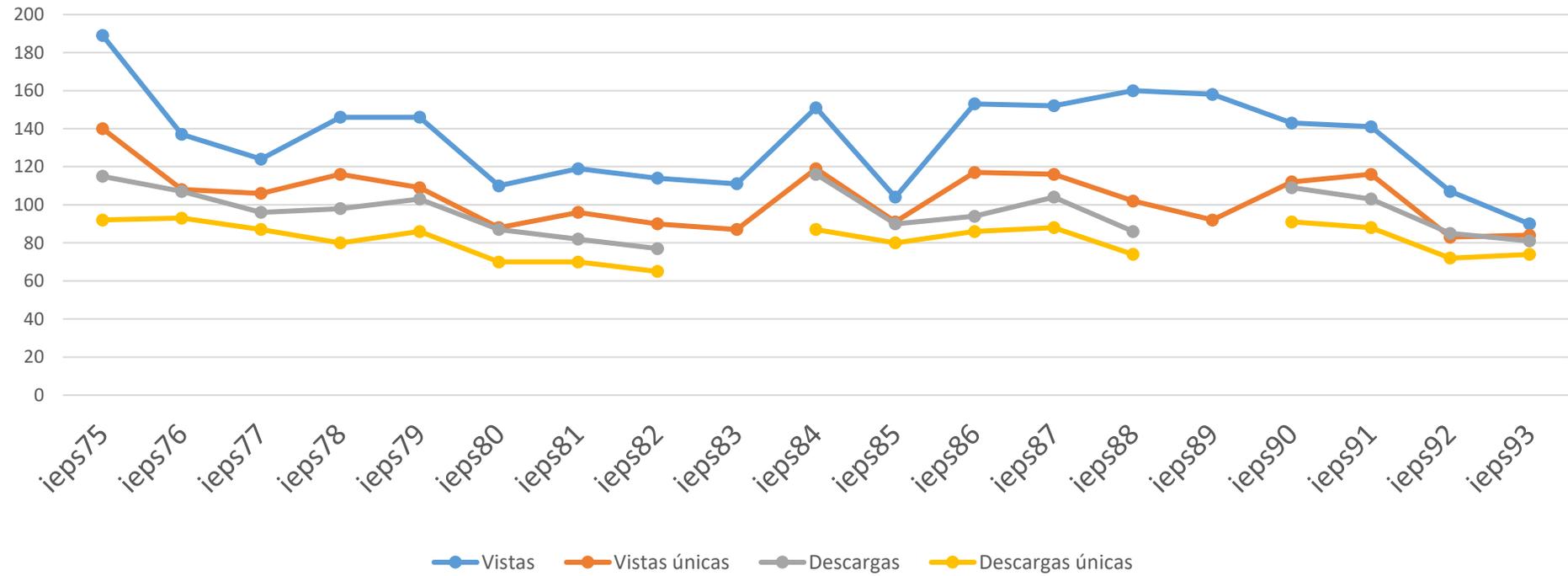
787

LinkedIn





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





	Vistas ▼	Vistas únicas ▼	Descargas ▼	Descargas únicas ▼
Total 2021	2555	1972	1633	1383
Promedio 2021	134	104	96	81
esd	25	15	12	9

Valoración iEPS

eescar@unizar.es (no compartidos) Cambiar de cuenta

*Obligatorio

¿Cómo de satisfecho/a estás con el boletín iEPS? *



Muy satisfecho



Satisfecho



Normal



Insatisfecho



Muy insatisfecho

Si tienes alguna sugerencia para mejorarlo, ¡estaremos encantados de conocerla!

Tu respuesta

Satisfacción global

≥ 4% muestra

Boletín iEPS_ **26%**

Facebook_ **0,5%**

Twitter_ **0,5%**

Facebook satisfacción



Twitter satisfacción

4 respuestas



Se aceptan respuestas



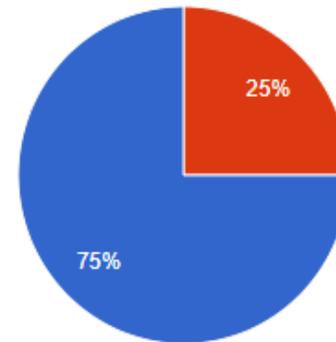
Resumen

Pregunta

Individual

¿Cómo estás de satisfecho/a con el Twitter de la EPS?

4 respuestas



- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Normal
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Si tienes alguna sugerencia para mejorarlo, ¡estaremos encantados de conocerla!

0 respuestas

Aún no hay respuestas para esta pregunta.

boletín satisfacción

24 respuestas



Se aceptan respuestas



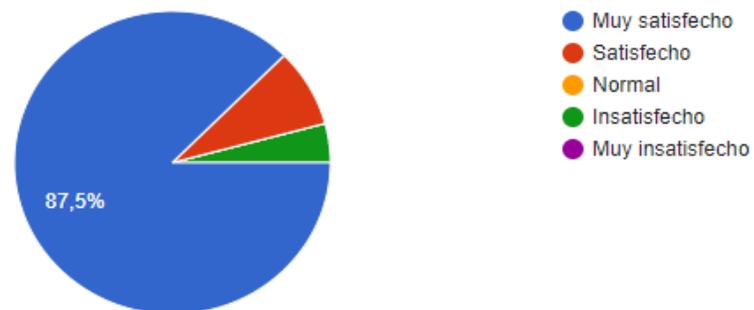
Resumen

Pregunta

Individual

¿Cómo de satisfecho/a estás con el boletín iEPS?

24 respuestas



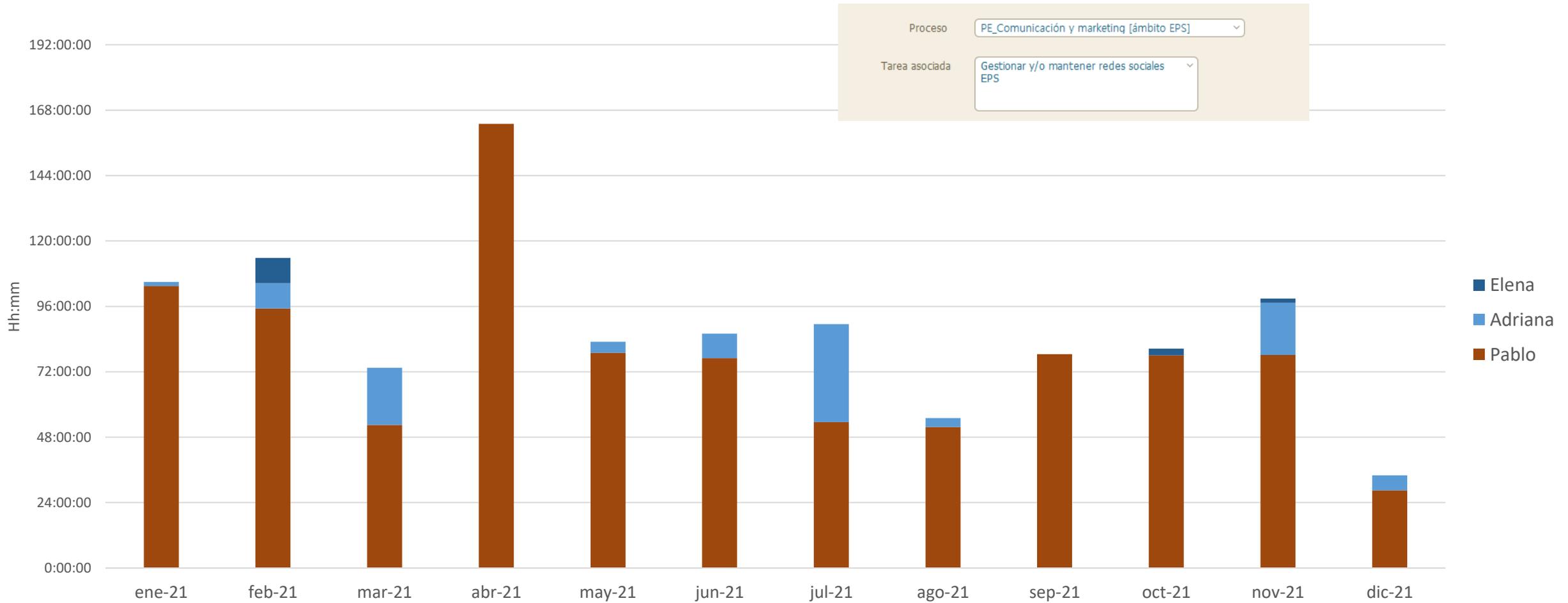
Si tienes alguna sugerencia para mejorarlo, ¡estaremos encantados de conocerla!

2 respuestas

Exceso de información, que hace perder mucho el tiempo mirando si hay algo útil. No tiene sentido enviarlo a la agenda unizar, ya que ya se informa localmente (si todos los centro hicieran lo mismo sería un caos). De todas formas es para descubrirse el importante esfuerzo y trabajo que se lleva a cabo con ello.

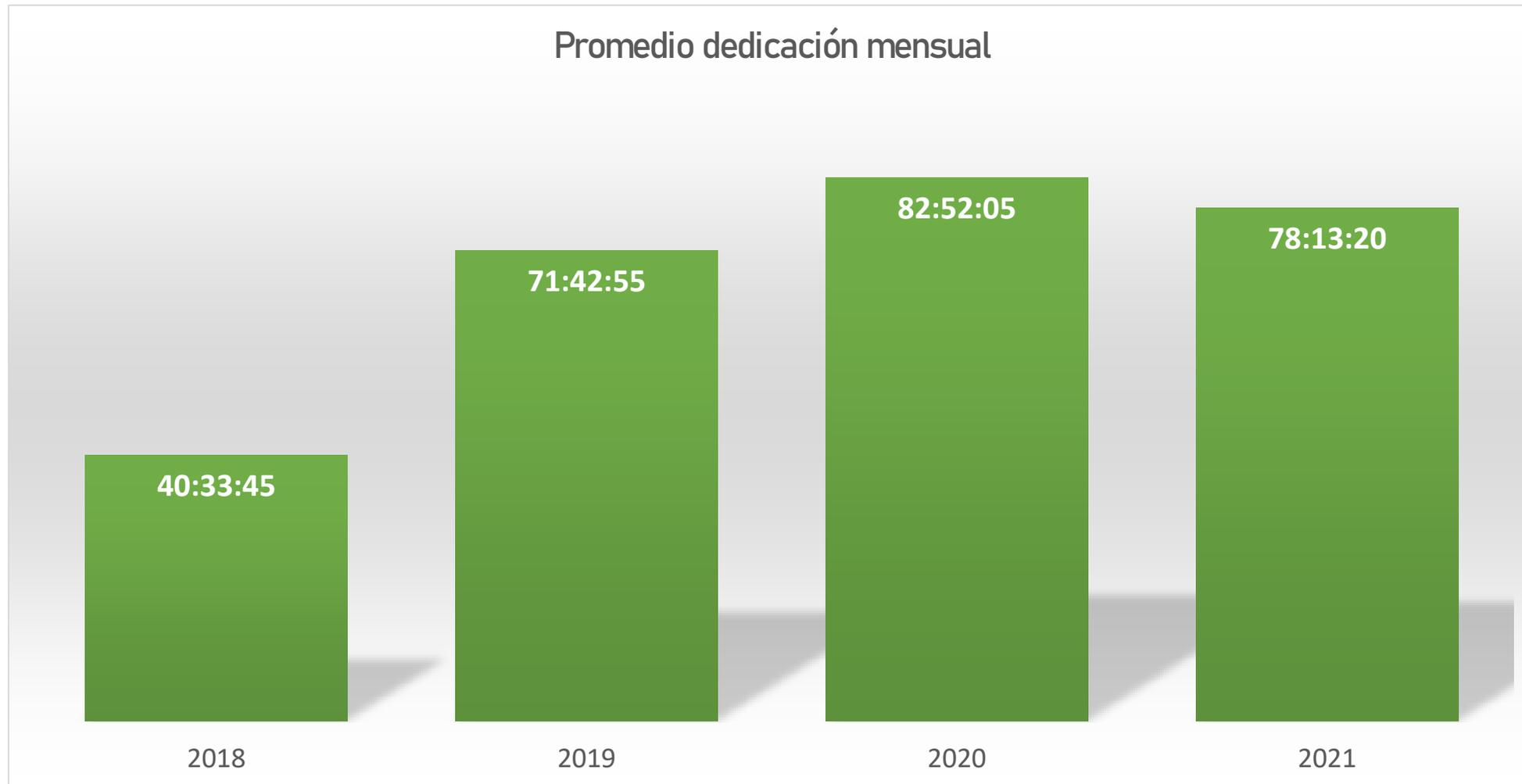
Se da visibilidad en un único documento a muchas de las cosas que ocurren en el centro y se ve de un vistazo

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

