

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO**

**CoP. El Community Manager en la Diputación de Alicante**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

Falta de unificación en los criterios de interacción con el ciudadano.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Creación de recursos de aprendizaje informales para unificar los criterios de interacción con el ciudadano a través de redes a la vez que se cohesiona el grupo.

#### **COSTE APROXIMADO:**

Medios y recursos internos de la Diputación de Alicante. Utilización de recursos libres y gratuitos (blog, whatsapp, drive, correo electrónico...).

### **TERRITORIO:**

Provincia de Alicante.

### **PÚBLICO DESTINATARIO:**

Empleados públicos de la Diputación de Alicante responsables de gestionar las redes sociales corporativas en sus respectivos departamentos. No se incluyen los community managers pertenecientes a organismos autónomos, fundaciones...etc, pues no se consideran empleados públicos susceptibles de participar en actividades financiadas con cargo a los fondos de formación para el empleo en las administraciones públicas.

### **ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:**

Departamento de Formación de la Diputación Provincial de Alicante.

### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

Se trata de una acción formativa con una carga lectiva de 40 horas, de las cuales 12 fueron presenciales (4 sesiones de 3 horas cada una) y el resto (28) virtuales.

El objetivo fundamental de la acción es crear una Comunidad de Aprendizaje, para elaborar una estructura homogénea de presencia de la Diputación de Alicante en las redes sociales. Esta Comunidad de

Aprendizaje se enclava en el área “Información y Atención al Ciudadano” y en ella se asienta la estrategia comunicativa de la Diputación en las redes.

Más allá de abrir cuentas corporativas a nombre de la Diputación, o bien de crear comunidades sólo en algunos departamentos, se trata de establecer pautas de comunicación con el fin último de crear una estructura grande y compleja con carácter unitario (y no sólo por departamentos aislados).

Los objetivos del curso son, principalmente, los siguientes:

- Elaborar la guía corporativa de uso de redes que incluyera el modelo de plan de contenidos.
- Cohesionar la red de communities de la Diputación de Alicante.
- Establecer criterios para un uso corporativo eficaz de las redes sociales.
- Tomar conciencia de la responsabilidad que se asume al comunicar en nombre de una institución pública y de la importancia de las redes sociales en la comunicación con la ciudadanía.

Para realizar la acción se constituyó un grupo de trabajo de 17 participantes, representantes de la mayoría de los departamentos.

En cuanto a la metodología, se estructuró tanto en trabajo online (grupo privado de Facebook, blog de WordPress, mail y Drive) como en sesiones presenciales. (resolver dudas, debates, cohesión grupal...).

### **IMPACTO:**

Tanto la guía de uso de redes sociales de la Diputación de Alicante (<http://goo.gl/mn9mnx>) como la propia acción formativa que supone el curso (que ya integra, además, la guía) constituyen un referente a nivel nacional. Así consta en los repositorios que, sobre esta materia, hay en distintos lugares virtuales. Prueba de ello es que esta experiencia está recogida en un capítulo del libro publicado en marzo de 2015 por la Escola D'Administració Pública de Catalunya (EAPC) “Casos de éxito en redes sociales digitales en la administración pública”.

También tuvo un gran acogimiento y grado de satisfacción, tanto por parte del tutor/moderador del curso (valoración de 4 sobre 4) como por parte de los destinatarios (3,77 sobre 4).

Con la creación de la Community se ha visto aumentada la presencia de la institución de la Diputación de Alicante en las diversas redes sociales.

Por la Resolución del INAP de 22 de diciembre de 2015 (BOE, 14-01-2016), esta acción formativa obtuvo el premio de innovación didáctica en la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas para el año 2015 en la V edición de los Premios a la Calidad en la Formación para el Empleo de las



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INAP**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Administraciones Públicas.

**CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

Año 2014 (entre los días 11 de septiembre y 16 de diciembre). La distribución de actividades presenciales se realizó en cuatro sesiones durante 2014 (11 de septiembre, 7 de octubre, 4 de noviembre, 16 de diciembre).

**DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

<http://gfw.diputacionalicante.es/repo/rec/733/El%20community%20manager%20en%20la%20Diputaci%C3%B3n%20de%20Alicante.pdf>

<http://formacion.diputacionalicante.es/default.aspx?lang=es&ref=almacen&idRecurso=733>