



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHALATENANGO**  
**ITCHA – AGAPE**



**Presentación de Buena Práctica:**

“Programa de Social Media para la divulgación de actividades institucionales a través de RRSS, Android App y Sitio Web”.

**Mayo de 2019. Departamento de Chalatenango, El Salvador.**



## Contenido

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA .....	1
Título. ....	1
Palabras clave. ....	1
Criterios de excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica. ....	1
INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA .....	1
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA .....	1
DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA.....	2
a) Resumen ejecutivo de la práctica: .....	2
b) Planificación de la práctica:.....	4
c) Desarrollo y ejecución de la práctica: .....	6
d) Resultados de la práctica:.....	7
e) Evaluación y revisión de la práctica:.....	9
f) Carácter innovador de la práctica: .....	11
g) Divulgación de la práctica: .....	12
FUENTES COMPLEMENTARIAS .....	13



## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA

### Título.

“Programa de Social Media para la divulgación de actividades institucionales a través de RRSS, Android App y Sitio Web”.

### Palabras clave.

Divulgación, actividades institucionales, Social Media.

### Criterios de excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica.

- Estrategia
- Personas
- Procesos, productos y servicios
- Clientes

## INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA

<b>Nombre de la institución:</b>	Instituto Tecnológico de Chalatenango, ITCHA - AGAPE.
<b>Ciudad:</b>	Chalatenango.
<b>País:</b>	El Salvador.
<b>Teléfono/Fax:</b>	2347 – 1500, 2347 – 1501
<b>Sitio web de la institución:</b>	<a href="http://www.itcha.edu.sv">www.itcha.edu.sv</a>

## DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA

<b>Nombre y apellidos:</b>	Téc. Vladimir Alcides Salguero Erazo
<b>Cargo:</b>	Encargado de Soporte Web
<b>Unidad/Facultad/Escuela:</b>	Dirección Académica
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:soporteweb@itcha.edu.sv">soporteweb@itcha.edu.sv</a>
<b>Teléfono/Fax:</b>	2347 – 1500, 2347 – 1512
<b>Sitio web de la práctica:</b>	-



## DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

### a) Resumen ejecutivo de la práctica:

En la actual era digital, las instituciones deben aprovechar al máximo las oportunidades y beneficios que las herramientas digitales proveen, con el objetivo de obtener mejores resultados en la divulgación del qué hacer institucional.

El uso de estos recursos, de manera estratégica, es clave para maximizar resultados, mientras se minimiza la inversión en los canales, con el objetivo principal de optimizar cada esfuerzo.

Es por ello, que el Instituto Tecnológico de Chalatenango (ITCHA - AGAPE) a partir del año 2014 dio inicio con la estrategia de Social Media (RRSS y Sitio Web) para la divulgación de actividades institucionales. Siendo hasta el año 2016 que se integra la Android App al programa, para alcanzar más usuarios internos y externos; con la aplicación de éstos canales digitales de información, y su integración, es posible la socialización de manera masiva con el uso mínimo de recursos.

El ITCHA - AGAPE ha designado a una persona (Encargado de Soporte Web) que está a cargo del manejo, funcionamiento y supervisión del sitio web, Android App y redes sociales referentes a la institución; también gestiona y administra la información que es enviada a la Gerencia de Informática (Ágape de El Salvador) para su publicación en los tiempos establecidos.

Tomando en cuenta que parte de la Visión institucional es *formar profesionales en áreas tecnológicas con competencias para la vida y el trabajo*; se pone a disposición de los estudiantes herramientas digitales que brindan información al día del qué hacer institucional (actividades académicas, prácticas profesionales, visitas técnicas y talleres, etc.) y herramientas que permiten la consecución del proceso de enseñanza – aprendizaje (inscripción en línea, consulta de notas, evaluación docente, etc.).



### *Objetivos del Programa de Social Media.*

Toda la información divulgada en las Redes Sociales y Canales Digitales debe contribuir al logro de los siguientes objetivos:

- ✓ Trabajar en la percepción positiva de la institución hacia sus distintas audiencias por medio de la comunicación constante de los logros, eventos, beneficios y características más relevantes de la misma.
- ✓ Generar un alto compromiso con la población estudiantil a través de la publicación de contenidos de interés y vida estudiantil, que permitan generar un sentimiento de pertenencia e identidad con la institución.
- ✓ Desarrollar una campaña de refuerzo constante y posicionamiento de las carreras técnicas y sus beneficios para el desarrollo tanto individual como de entorno.
- ✓ Establecer un nuevo canal de atención al cliente de la institución a través de las Redes Sociales y Canales Digitales; con tiempos de respuesta corto, definido y oportuno.

### *Redes Sociales y Canales Digitales disponibles.*

El Instituto Tecnológico de Chalatenango (ITCHA - AGAPE), cuenta con las siguientes redes sociales y canales digitales:

- ✓ Sitio Web: <http://www.itcha.edu.sv/>
- ✓ Facebook: ITCHA - Agape El Salvador
- ✓ Twitter para el área: ITCHA - Agape El Salvador
- ✓ Canal de Youtube: ITCHA – Agape El Salvador
- ✓ Android App: ITCHA-AGAPE

### *Analítica web de la Social Media.*

La analítica web es la recopilación, medición, análisis y reporte de datos web con el propósito de comprender y optimizar el uso de la web. Sin embargo, la analítica Web (Web Analytics) no es sólo un proceso para medir el tráfico web, sino que se utiliza como una herramienta para evaluar y mejorar la eficacia de un sitio web. El ITCHA



– AGAPE se apoya en plataformas como Google Analytics (Sitio Web) y Firebase (Android App) que es un servicio que ayuda a obtener estadísticas sobre las características de rendimiento de apps de iOS y Android.

**b) Planificación de la práctica:**

*El programa de Social Media está diseñado para la siguiente audiencia:*

- ✓ Estudiantes de 15 a 20 años que se encuentren en los últimos 2 años de bachillerato, residentes en la zona norte y departamentos colindantes del país.
- ✓ Estudiantes egresados de bachillerato residentes en la zona norte y departamentos colindantes del país.
- ✓ Personas interesadas en cursos de educación continua y cursos especializados; con nivel de estudios mínimo de tercer ciclo y nivel socio económico medio a alto.
- ✓ Estudiantes del ITCHA – AGAPE y público en general.

*El tipo de contenido que se genera para Redes Sociales (RRSS) debe de cumplir los siguientes requisitos:*

1. Priorizar que cualquier contenido difundido en redes sociales u otros canales, excepto por el sitio web, se enfoquen en generar tráfico y derivar toda información hacia los canales oficiales del ITCHA - AGAPE, siendo la prioridad el sitio web institucional.
2. Todo contenido deberá ser redactado con el objetivo de generar interés en proseguir al enlace asociado al mismo, para lo cual a su vez, se debe procurar que todo contenido esté respaldado con más información en base a la siguiente prioridad:
  - a. Sitio Web.
  - b. Sitios web de áreas, entidades, proyectos o programas.
  - c. Otros canales.



3. Por lo menos el 80% de los contenidos con enlace divulgados en redes sociales, deberán enlazar a canales oficiales del ITCHA - AGAPE como el sitio web o sitios dependientes de la institución.
4. Deberán observarse y verificarse los siguientes elementos en el contenido:
  - a. La buena educación y el respeto.
  - b. El profesionalismo es base de todo tono sin importar el propósito.
  - c. La buena gramática y ortografía.
  - d. Lenguaje de comunicación universal.

*El tipo de contenido que se genera para el Sitio Web y Android App debe de cumplir los siguientes requisitos:*

1. Secciones informativas sobre la institución, que además incluyan la oferta académica de la institución, así como otros cursos de especialización o educación continua.
2. Sección de noticias de actualidad.
3. Sección de Logros y Casos de Éxito.
4. Calendarización de eventos de la Institución.
5. Cintillo de Avisos Importantes.
6. Información de contacto y ubicación.
7. Sección con artículos tipo Blog con temas de interés para estudiantes.

*Frecuencia de las Publicaciones:*

Sitio Web y Android App:

1. Las noticias publicadas deben tener una frecuencia mínima de 15 días por cada programa. En ITCHA – AGAPE se realizan al menos 2 publicaciones diarias.
2. Los contenidos de actualidad como noticias, artículos y eventos, deben ser proporcionados semanalmente, junto con sus respectivas fotos o imágenes de apoyo para efectuar la revisión debida de cada contenido.



## Redes Sociales:

1. Las publicaciones en Facebook y Twitter son diarias, como mínimo (7 por semana), según horarios de mayor tráfico de usuarios.

### **c) Desarrollo y ejecución de la práctica:**

El ITCHA – AGAPE tiene a su disposición 2 medios oficiales de difusión (Sitio Web y Android App) y 1 medio de comunicación para la interacción con sus usuarios (Redes Sociales). Gracias a la gran cantidad de contenido generado por los usuarios para las plataformas sociales, que aprovechan las capacidades de las redes sociales no solo como herramienta de difusión sino que también de medición, es posible comprender cuales son los efectos de las campañas o contenido compartido.

*Los elementos utilizados en la estrategia de divulgación de contenidos son:*

1. Publicaciones institucionales:
  - a. Notas de actualidad.
  - b. Publicaciones de promoción sobre las diversas carreras técnicas, cursos especializados, de educación continua u otros que formen parte de la oferta académica de la institución.
  - c. Eventos programados.
  - d. Galerías de fotos de la vida estudiantil y de eventos institucionales.
  - e. Avisos importantes.
  - f. Divulgación de videos institucionales publicados en el canal de YouTube.
  - g. Logros y casos de éxito.
  - h. Actividades para estudiantes tanto del plan de estudios como extracurriculares.
2. Publicaciones basadas en interés:
  - a. Divulgación de artículos de interés para alumnos publicados en el Blog del Sitio Web de la Institución.
  - b. Tips y consejos cortos para estudiantes activos y próximos a egresar.



- c. Mensajes de campaña de refuerzo sobre las ventajas de una carrera técnica.
- 3. Publicaciones genéricas:
  - a. Frases célebres.
  - b. Saludos.
  - c. Intervenciones de solidaridad no partidaria y empatía con la sociedad.

*Objetivos para la generación de contenido a divulgar:*

1. Establecer un canal de comunicación estratégico y dinámico para la institución (Sitio Web y Android App).
2. Divulgar información sobre todas las noticias de actualidad, eventos, actividades realizadas, entre otros temas relevantes a la institución.
3. Transmitir todos los temas de interés hacia la población estudiantil y usuarios externos en busca de la generación de interacción bilateral.
4. Ser un canal de atención al cliente para Consultas o Buzón de Sugerencias, además de la función de mensajes en las plataformas sociales.

*Revisión de Publicaciones:*

El encargado de Soporte Web es el responsable de la recopilación de la información necesaria y generación de los contenidos dinámicos para cada una de las plataformas. La verificación del contenido se realiza por medio de la Gerencia de Informática (Ágape de El Salvador), y en su defecto, por la Dirección General de ITCHA – AGAPE.

**d) Resultados de la práctica:**

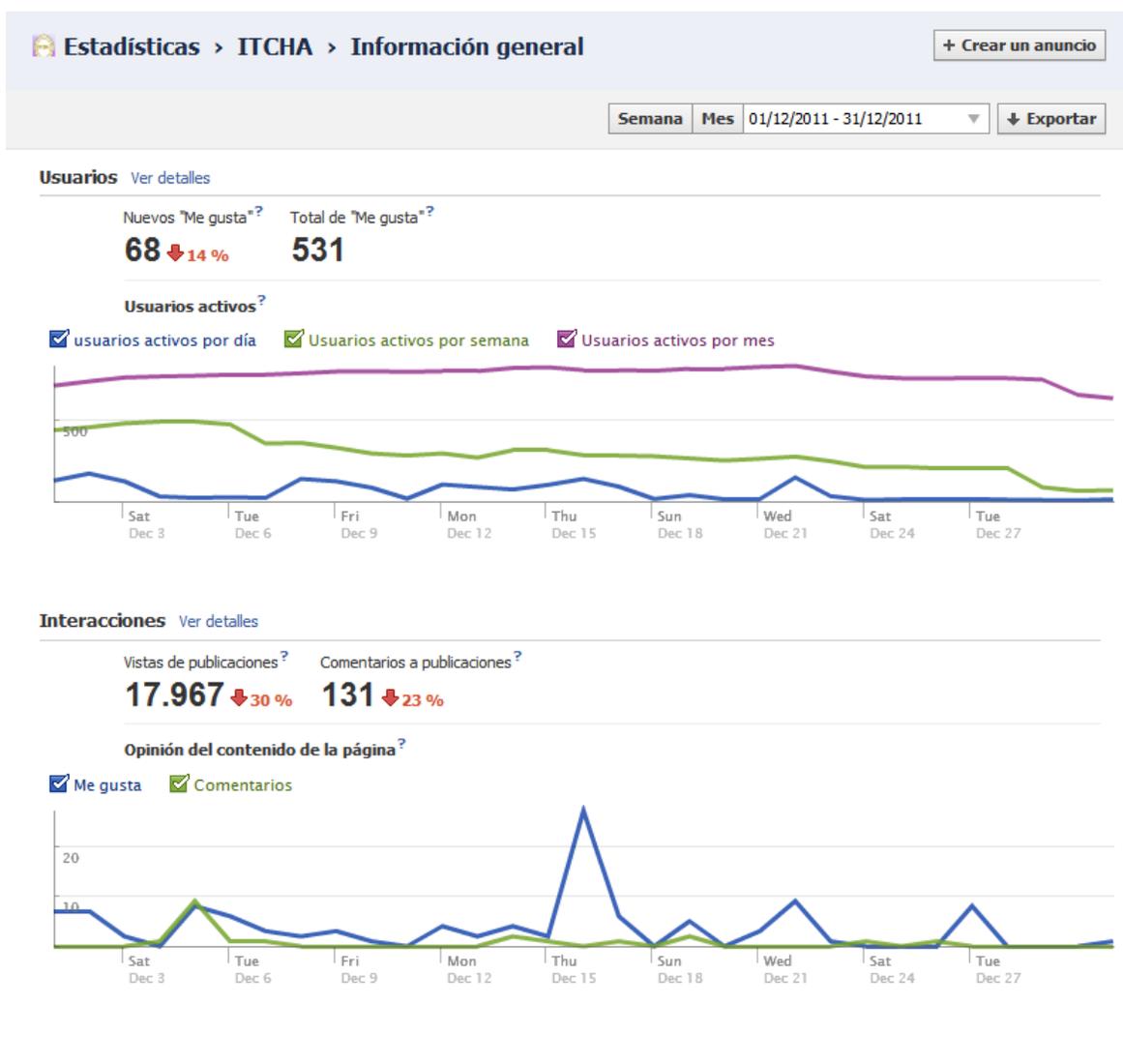
El uso de las tecnologías de la información y comunicación, permite llevar un control estadístico sobre indicadores que generan un impacto al momento de la difusión en los medios digitales. La integración de las plataformas (Sitio Web, Android App y Redes Sociales) ha permitido la consecución del objetivo primordial que es la difusión y divulgación de las actividades institucionales del ITCHA – AGAPE.



### Estadísticas previas al inicio del Programa de Social Media:

A partir del año 2011, el encargado de Soporte Web da inicio con la creación de una Fanpage en Facebook, siguiendo lineamientos básicos y sin la integración de las plataformas (Sitio Web y Red Social) con las que contaba en ese año el ITCHA – AGAPE.

### Red Social: Facebook (Anexo 1)





Posteriormente, con la integración de las plataformas al Programa de Social Media:

(Ver a detalle en Anexo 2)

**RESUMEN ANUAL DE REDES SOCIALES Y PUBLICACIONES EN SITIO WEB - 2017**



PROGRAMA	ITCHA												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT
INDICADOR													
Total Me Gusta	7744	7853	7926	7976	8064	8377	8500	8612	8796	9006	9111	9180	
Publicaciones	39	38	32	32	47	59	47	40	51	78	65	47	575
Seguidores Twitter	804	818	830	835	855	885	890	901	914	927	1698	1800	
Seguidores LinkedIn	37	39	39	40	42	43	43	44	44	45	45	47	
Seguidores Google+	82	82	83	83	85	85	84	84	86	86	88	89	
Visitas en el Sitio	3538	3329	4902	3972	4698	3843	4598	4532	3943	5298	5318	3341	51312
Usuarios APP	98	84	149	147	140	165	147	149	150	139	145	131	
Nuevas Descargas A	43	25	89	64	46	19	27	26	16	12	17	12	396
Sesiones APP	703	471	888	894	936	1261	1025	982	813	988	840	633	10434

(Ver a detalle en Anexo 3)

**RESUMEN ANUAL DE REDES SOCIALES Y PUBLICACIONES EN SITIO WEB - 2018**



PROGRAMA	ITCHA												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT
INDICADOR													
Total Me Gusta	9305	9410	9540	9660	9745	9804	9860	9,960	10107	10345	10495	10,570	
Publicaciones RS	30	32	31	32	44	37	44	48	55	74	40	46	513
Publicaciones SW	17	13	8	14	18	17	21	11	11	14	8	17	169
Seguidores Twitter	2122	2150	2187	2205	2220	2256	2277	2286	2368	1950	1948	1947	
Seguidores LinkedIn	49	49	49	50	51	51	51	53	55	58	61	64	
Seguidores Google+	91	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	94	
Visitas en el Sitio	5294	4329	5259	7037	5747	5291	5562	4061	4420	6,620	5,893	7500	67013
Usuarios APP	148	152	228	258	240	213	205	171	177	185	172	173	
Nuevas Descargas AI	39	30	65	29	31	31	25	23	17	31	32	29	382
Sesiones APP	879	777	1540	1663	1586	1315	1463	730	796	1,259	811	1015	13834

Como se muestra en ambos consolidados (2017 y 2018), la cantidad de interacción de usuarios con las plataformas que integran el Programa de Social Media, es considerablemente mayor a indicadores similares registrados en el 2011. Se debe tomar en cuenta que la implementación del programa ha sido de forma gradual y moviéndose con las corrientes actuales con las que los usuarios finales sienten mayor atracción.

**e) Evaluación y revisión de la práctica:**

El ITCHA – AGAPE cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), el cual evalúa y verifica por medio de metas cada puesto de trabajo y su respectivo



cumplimiento. El encargado de Soporte Web presenta informes mensuales y trimestrales (CMI) acerca del alcance obtenido en la generación de contenido dinámico que se difunde a través de los medios digitales.

Por ejemplo:

(Ver a detalle en Anexo 4)

**AÑO: 2018 (4° Trimestre – octubre, noviembre y diciembre)**

**LOGRO: A LA FECHA SE HA SUPERADO LA META**

MES	PROYECTADO (META)		ALCANZADO		PENDIENTE	
	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%
<b>REDES SOCIALES</b>						
Octubre	30 pub.	100%	74 pub.	246.7%	----	---
Noviembre	30 pub.	100%	48 pub.	160%	----	---
Diciembre	30 pub.	100%	55 pub.	183%	----	---
<b>TOTAL</b>	<b>90 publicaciones</b>	<b>100%</b>	<b>147 publicaciones</b>	<b>163.3%</b>	----	---
<b>SITIO WEB</b>						
Octubre	2 pub.	100%	14 publicaciones	700%	----	---
Noviembre	2 pub.	100%	11 publicaciones	550%	----	---
Diciembre	2 pub.	100%	11 publicaciones	850%	----	---
<b>TOTAL</b>	<b>6 publicaciones</b>	<b>100%</b>	<b>43 publicaciones</b>	<b>716.7%</b>	----	---

(Ver a detalle en Anexo 5)

**AÑO: 2019 (1° Trimestre – enero, febrero y marzo)**

**LOGRO: A LA FECHA SE HA SUPERADO LA META**

MES	PROYECTADO (META)		ALCANZADO		PENDIENTE	
	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%
<b>REDES SOCIALES</b>						



Enero	30 pub.	100%	34 pub.	113.3%	----	---
Febrero	30 pub.	100%	30 pub.	100%	----	---
Marzo	30 pub.	100%	48 pub.	160%	----	---
<b>TOTAL</b>	<b>90 publicaciones</b>	<b>100%</b>	<b>112 publicaciones</b>	<b>124.4%</b>	<b>----</b>	<b>---</b>
<b>SITIO WEB</b>						
Enero	2 pub.	100%	11 publicaciones	550%	----	---
Febrero	2 pub.	100%	11 publicaciones	550%	----	---
Marzo	2 pub.	100%	12 publicaciones	600%	----	---
<b>TOTAL</b>	<b>6 publicaciones</b>	<b>100%</b>	<b>34 publicaciones</b>	<b>566.6%</b>	<b>----</b>	<b>---</b>

La verificación de los resultados obtenidos se realiza a través de Auditorías trimestrales, a cargo de un Comité de Calidad. Las evidencias son recopiladas mensualmente y resguardadas de manera física y virtual.

**f) Carácter innovador de la práctica:**

Desde el año 2010 han sucedido cambios sustanciales, que dan un salto de calidad en la formación de profesionales técnicos en la región donde se encuentra ubicada la institución. Algunos ejemplos son la construcción del nuevo campus a través de FOMILENIO I, equipamiento de nuevos laboratorios para prácticas técnicas y la incorporación, de manera gradual, de tecnologías acorde a la necesidad de la población estudiantil.

La transformación de los procesos académicos (matrícula, inscripción, boletas de notas, etc.) de lo tradicional (físico) a lo tecnológico (digital); es de beneficio para la población estudiantil que realiza cada uno de dichos procesos de manera más eficiente.

La integración de las plataformas digitales utilizadas para la comunicación masiva (Sitio Web + Android App + Redes Sociales) permite alcanzar a más usuarios

internos y externos; no hay horarios de atención rigurosos, no importa el lugar de residencia del usuario, no se requiere de personal dedicado para procesos específicos, etc.

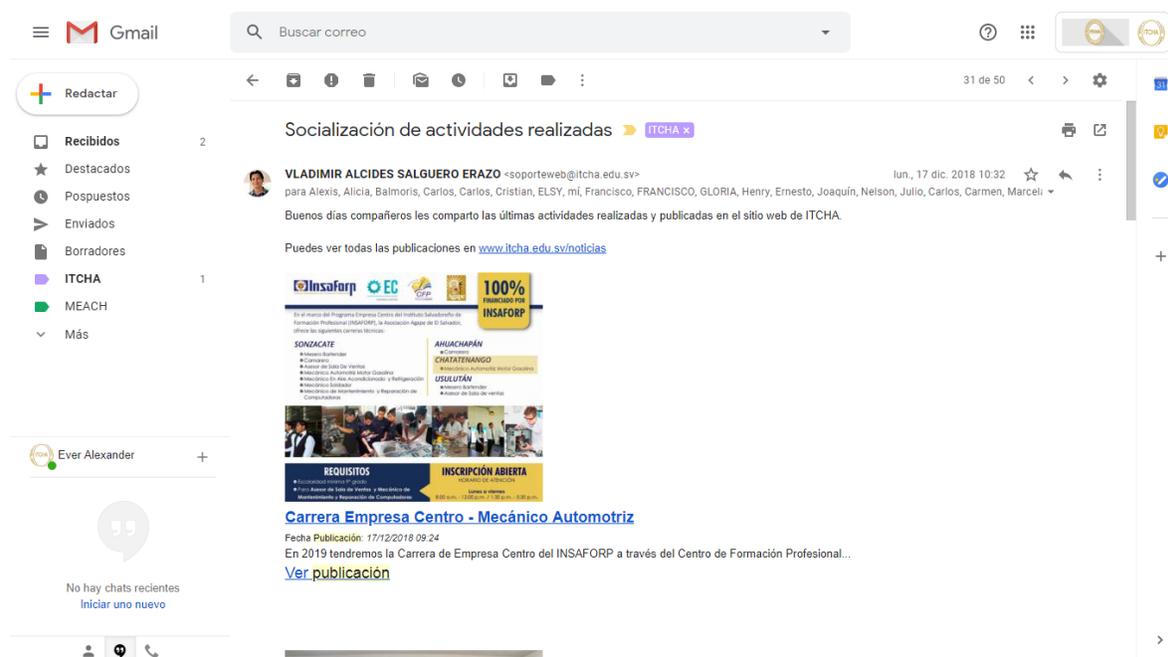
Esta integración tiene tres beneficios principales:

- ✓ Permite promover las cuentas de redes sociales de la institución desde el sitio web y desde la Android App.
- ✓ Da claridad de los canales oficiales de la institución en social media, ya que existe mucha suplantación (hacerse pasar por una marca o institución).
- ✓ Permite propagar el contenido del sitio web de la institución.

### g) Divulgación de la práctica:

La divulgación de la práctica es realizada por sí misma; cada vez que se implementa una nueva característica es difundida por los medios oficiales de comunicación del ITCHA – AGAPE.

Por ejemplo, a través del correo electrónico:





## **FUENTES COMPLEMENTARIAS**

El Instituto Tecnológico de Chalatenango (ITCHA - AGAPE), cuenta con las siguientes redes sociales y canales digitales:

- ✓ Sitio Web: <http://www.itcha.edu.sv/>
  - Vínculo: <http://www.itcha.edu.sv/>
- ✓ Facebook: ITCHA - Agape El Salvador
  - Vínculo: <https://www.facebook.com/itcha.agape.megatec/>
- ✓ Twitter para el área: ITCHA - Agape El Salvador
  - Vínculo: [https://twitter.com/ITCHA\\_AGAPE](https://twitter.com/ITCHA_AGAPE)
- ✓ Canal de Youtube: ITCHA – Agape El Salvador
  - Vínculo: <https://www.youtube.com/user/ITCHAAGAPEsv>
- ✓ Android App: ITCHA-AGAPE
  - Vínculo: <https://play.google.com/store/apps/details?id=itcha.edu.sv>