



# Plan de Comunicación y Transparencia 2021-2023

Febrero de 2021



## Índice

0. Introducción .....	2
1. Análisis de la situación de la entidad.....	4
➤ 1.1. Ficha de datos del Ayuntamiento .....	4
➤ 1.2. SWOTs (Análisis DAFO): estructural, comunicación interna y externa .....	6
➤ 1.3. Toma de decisiones.....	37
2. Objetivos.....	39
➤ 2.1. Objetivos estratégicos .....	39
➤ 2.2. Objetivos específicos.....	39
3. Públicos .....	40
➤ 3.1. Principales.....	40
➤ 3.2. Secundarios. ....	40
4. Mensajes .....	40
➤ 4.1. Mensaje estratégico .....	40
➤ 4.2. Mensajes adaptados a los públicos principales .....	41
➤ 4.3. Mensaje adaptado a los públicos secundarios.....	41
5. Estrategia y acciones de comunicación y transparencia .....	42
➤ 5.1. Acciones de comunicación interna .....	44
➤ 5.2. Acciones de comunicación externa y transparencia municipal.....	54
6. Cronograma.....	74
7. Presupuesto.....	78
8. Métodos de evaluación y seguimiento .....	79
9. Bibliografía.....	81
10. Anexo .....	82



## 0. Introducción

El objetivo principal del presente “**Plan de Comunicación y Transparencia 2021-2023**” es impulsar y mejorar la comunicación interna y externa del Ayuntamiento de Eibar, así como la transparencia municipal, para el periodo 2021-2023.

Asimismo, mediante dicho Plan, se pretende dar continuidad a las primeras estrategias de comunicación y transparencia elaboradas y desarrolladas por la institución en 2016 y 2017, respectivamente.

El nuevo proyecto, que forma parte del *Plan de Mandato 2019-2023*, afecta de forma transversal a todas las áreas, servicios y unidades del Ayuntamiento de Eibar. A nivel interno, el ámbito de las actuaciones propuestas en este Plan será el propio Ayuntamiento de Eibar (áreas, servicios y unidades municipales, así como los grupos políticos municipales y sindicatos), y, a nivel externo, la propia ciudadanía eibarresa y sociedad en general, así como los medios de comunicación locales, principalmente.

Los beneficios esperados tras la elaboración e implantación del nuevo Plan son: favorecer la coordinación entre las distintas áreas y/o servicios municipales; y mejorar la percepción de la ciudadanía y medios de comunicación, con respecto a la relación que mantienen con el Ayuntamiento.

### Contenido del nuevo Plan de Comunicación y Transparencia

El presente Plan, realizado con recursos humanos municipales, recoge, en primer lugar, un análisis y/o diagnóstico general para determinar cuál es la situación del Ayuntamiento de Eibar en materia de comunicación y transparencia. Para realizar dicho análisis, se ha aplicado una metodología cualitativa, y entre las técnicas utilizadas, destacan la **entrevista**, la **observación participante**, la **encuesta**, así como la **revisión de documentos (planes y programas municipales, memorias...)** y **distintos canales de comunicación municipales**, tanto online como offline (página web y micrositos municipales, redes sociales, boletines informativos o *newsletters*, aplicación móvil, revistas y folletos...).

La fase de diagnóstico se elaboró entre los meses de octubre y noviembre de 2020. En total, se realizaron **19 entrevistas**: quince de ellas a responsables de áreas, servicios y unidades municipales, y otras cuatro entrevistas a cargos electos de la Corporación (Alcalde y portavoces de los grupos políticos de la oposición).

Asimismo, se obtuvieron **220 encuestas** para valorar la situación de la comunicación y la transparencia municipal: 90 de ellas, cumplimentadas por empleados/as municipales, grupos políticos y sindicatos, y otras 130 realizadas por la ciudadanía eibarresa.

Una vez elaborado dicho análisis, se han definido una serie de objetivos estratégicos y específicos, así como una serie de públicos y mensajes adaptados a cada uno de ellos.

Posteriormente, se han determinado diversas acciones estratégicas y/o de mejora a realizar durante los tres próximos años. Para todo ello, también se ha propuesto un cronograma detallado de las citadas acciones, así como un presupuesto para llevarlas a cabo, y una serie de métodos de evaluación y seguimiento del Plan.



## Labores realizadas en materia de Comunicación y Transparencia

Durante los últimos años, el Ayuntamiento de Eibar ha llevado a cabo numerosas acciones para mejorar la comunicación, tanto interna como externa, e impulsar la transparencia.

**A nivel interno**, se han implantando nuevas herramientas como la Intranet municipal para todos/as los/as empleados/as municipales, formaciones políticas y sindicatos. Además, se ha logrado coordinar distintos equipos de trabajo para la consecución de varios proyectos clave para la institución (E-Administrazioa, Comunicación, KTa, Mesa del euskera...), y se ha aumentado el número de reuniones realizadas en varias áreas, servicios y unidades municipales, en aras de mejorar la comunicación entre los/as trabajadores/as, entre otras acciones.

**A nivel externo**, se han realizado con éxito acciones que estaban recogidas en el plan de comunicación anterior: el rediseño de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus); la creación y actualización de micrositos (Cultura, Transparencia, datos abiertos y participación ciudadana; Servicio de Igualdad-Andretxea; Museo de la Industria Armera, Ego Ibarra...); la implantación de redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea (Telegram, WhatsApp...); o la elaboración de una aplicación móvil en Android e IOs, bajo el nombre "Eibarko Udala", entre otras muchas.

**En materia de transparencia**, además de la creación de una microsite propia del Ayuntamiento de Eibar, que está enlazada con la plataforma "Gipuzkoa Irekia" de la Diputación Foral de Gipuzkoa, se han impulsado, entre otras, las siguientes acciones: en 2017, se publicó, en colaboración con la Fundación Ciudadana CIVIO, una página web sobre presupuestos municipales; se creó un nuevo procedimiento administrativo para tramitar de manera adecuada las solicitudes de acceso a la información pública, realizadas por la ciudadanía; se realizó una campaña informativa, mediante el buzoneo en los hogares eibarreses, de un tríptico sobre la información presupuestaria; en 2019, el Ayuntamiento de Eibar participó en el Congreso 'Etorkizuna Eraikiz', organizado por la Diputación Foral de Gipuzkoa, como referente en transparencia dentro de la Administración Local; y, en 2020, se elaboró el primer Código Ético y de Buen Gobierno de la institución.

Asimismo, entre 2018 y 2020, se elaboraron un total de 15 Cartas de Servicios de las distintas áreas, servicios y unidades del Ayuntamiento de Eibar, en cumplimiento del artículo 45 de la Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi, y están en curso de elaboración nuevas cartas de servicios.

Gracias a la ardua labor llevada a cabo, en la actualidad, el Ayuntamiento de Eibar cumple en más de un 90 % las obligaciones establecidas por la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno**, así como por la **Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi** (Capítulo VI. Gobierno Abierto. Transparencia, Datos Abiertos y Participación ciudadana). Y, además, desde 2018, ocupa la 4ª posición en el ranking de los ayuntamientos más transparentes del País Vasco, elaborado por la plataforma Dyntra. A nivel estatal, según la misma plataforma, ocupa la 11ª posición, a fecha de diciembre de 2020.

Por otro lado, normativas como el **Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública** o la **Norma Foral 4/2014, de 6 de febrero, de Transparencia y Acceso a la Información Pública** habrán de tenerse en cuenta para la correcta planificación y gestión de la transparencia.

Y, por supuesto, la **futura Ley de Transparencia, Participación Ciudadana y Buen Gobierno del Sector Público Vasco**, que se encuentra, desde hace algún tiempo, en estado de tramitación parlamentaria.



## 1. Análisis de la situación de la entidad

### 1.1. Ficha de datos del Ayuntamiento de Eibar

<b>Nombre</b>	Eibarko Udala-Ayuntamiento de Eibar
<b>Misión</b>	Prestar servicios y desarrollar proyectos con rigor y eficiencia y responsabilidad, para dar respuesta a las necesidades que afectan de manera significativa a la vida cotidiana y al bienestar de eibarreses/as, así como favorecer la convivencia entre los diversos intereses y una mayor cohesión social.
<b>CIF</b>	P2003100A
<b>Lugar donde opera</b>	Eibar
<b>Datos de contacto</b>	Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar - Tfno.: 943 70 84 00   Fax: 943 70 84 16   <a href="mailto:pegora@eibar.eus">pegora@eibar.eus</a> / <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a>
<b>Presupuesto 2020</b>	45.951.342,86 €
<b>Entidades subvencionadoras</b>	Administraciones públicas (Diputación Foral de Gipuzkoa, Gobierno Vasco, Gobierno central...)
<b>Personal del Ayto. de Eibar</b>	
➤ <b>Personas contratadas</b>	Más de 250 empleados/as
➤ <b>Entidades dependientes</b>	Patronato Municipal de Deportes
➤ <b>Presidente</b>	Miguel de los Toyos, Alcalde

#### ✓ Misión

El Ayuntamiento de Eibar es una administración pública, compuesta por cargos electos y equipos profesionales, al servicio de la ciudadanía, que presta servicios y desarrolla proyectos con rigor y eficiencia y responsabilidad, para dar respuesta a las necesidades que afectan de manera significativa a la vida cotidiana y al bienestar de eibarreses y eibarresas, así como favorecer la convivencia entre los diversos intereses y una mayor cohesión social.



## ✓ **Visión**

El Ayuntamiento de Eibar pretende seguir siendo un referente, innovador, participativo y transparente. Un Ayuntamiento al que se le reconozca por su orientación hacia la ciudadanía, que atiende a los eibarreses y eibarresas de forma cercana y personalizada, que les escucha y responde. Pretende ser una institución comprometida con sus objetivos y que fomente el compromiso de las personas con la organización y de la organización con las personas.

Además de todo ello, Eibar quiere ser una ciudad para las personas. Una ciudad abierta, colaborativa, plural, integradora, solidaria y atractiva, con una gestión avanzada, y cuyo modelo de gobernanza se basa en el consenso político, la participación y la transparencia. Asimismo, el Ayuntamiento quiere una ciudad que satisfaga el conjunto de sus intereses y necesidades, facilite la implantación y el desarrollo de proyectos empresariales y sociales innovadores, a través de un urbanismo que tiene en cuenta a las personas y los recursos naturales y patrimoniales existentes.



## 1.2. SWOTS (Análisis DAFO): estructural, comunicación interna y externa

El análisis realizado sobre el Ayuntamiento de Eibar se sintetiza en tres documentos DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), que son una radiografía de la situación actual de la organización, atendiendo a su propia estructura, a la comunicación interna y a la comunicación externa.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Falta de planificación</p> <p>Falta de espacios para el personal municipal</p> <p>Media de edad de los/as empleados/as municipales</p>	<p>Aumento del presupuesto general para abordar la situación de crisis, sanitaria, económica y social</p> <p>Equipo de profesionales consolidado y con experiencia</p> <p>Buena acogida de los/as nuevos/as empleados/as</p> <p>Ubicación adecuada de la Casa Consistorial</p> <p>Existencia de una partida específica para labores de comunicación</p> <p>Elaboración del nuevo Plan de Comunicación y Transparencia</p> <p>Existencia de personal técnico para impulsar y favorecer la comunicación y la transparencia municipal</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Reajuste y/o reducción de ingresos y gastos en partidas presupuestarias en 2021</p>	<p>Contratación de nuevo personal para comunicación, a través de subvenciones de Lanbide</p> <p>Creación de convenios de prácticas con distintas universidades</p>

TABLA 1: DAFO ESTRUCTURAL



## DEBILIDADES

- **Falta de planificación:** tras el análisis realizado, aún hoy se detecta una falta de planificación de proyectos a largo plazo, en determinadas áreas y servicios municipales. Al menos, así se percibe por parte de numerosos/as empleados/as. Como ejemplo, aún se desconoce cuál es el Plan de Mandato 2019-2023 o el propio Programa de Gobierno.
- **Falta de espacios para el personal municipal:** otra de las principales debilidades sigue siendo la falta de espacios en los edificios de propiedad municipal (Casa Consistorial, Portalea...) para ubicar al nuevo personal, y/o para reorganizar a los/as de otras áreas, servicios y unidades.
- **Media de edad de los/as empleados/as municipales:** se trata, sin duda, de un asunto que, desde el propio Ayuntamiento, y en concreto, desde el área de Organización y Personal, se debe tener muy cuenta, puesto que la media de edad de la plantilla municipal supera ampliamente los 50 años de edad, y se prevén numerosas jubilaciones a corto/medio plazo en distintos departamentos.

## AMENAZAS

- **Reducción y/o reajuste de ingresos y gastos en partidas presupuestarias para 2021:** tras la crisis sanitaria, económica y social, provocada por la Covid-19, todas o gran parte de las instituciones públicas se han visto obligadas a realizar numerosos ajustes en sus presupuestos y a aprobar distintos planes de choque para tratar de paliar la complicada situación por la que atravesamos. Y, el Ayuntamiento de Eibar, por su parte, tampoco ha sido ajeno a dicha cuestión, ya que gran parte de las previsiones iniciales de gastos e ingresos han sufrido un duro revés y se han visto truncadas para destinarlas a otras necesidades de mayor urgencia. Y, aunque el presupuesto global no se reduzca, todo apunta a que en 2021 también se realizará un recorte y/o reajuste en las distintas partidas presupuestarias (incluida la partida "Sociedad de la Información"), destinando gran parte de los recursos municipales a iniciativas sociales y a sectores de la sociedad que más lo necesiten.

## FORTALEZAS

- **Aumento del presupuesto general para abordar la actual situación de crisis sanitaria, económica y social:** el presupuesto inicial de 2020 fue aprobado por un importe total de 45.951.342,86 euros (mayor que en 2019, que fue aprobado con 39.007.467, 54 euros), pero tras el Plan de choque aprobado en mayo de 2020 para hacer frente a la situación de crisis económica y social, originada por la pandemia de la Covid-19, este aumentó su cuantía en más de 2,6 millones de euros. Dicha cantidad fue destinada a sectores como la industria, el comercio, la hostelería y el ámbito social.
- **Equipo de profesionales consolidado y con experiencia:** la mayoría de empleados/as municipales cuentan con una amplia experiencia en su sector, y disponen de un grado de





conocimiento adecuado para realizar sus funciones. Conforman el organigrama municipal personas licenciadas y diplomadas, así como todas aquellas con estudios de formación profesional, bachillerato y educación secundaria obligatoria. La Plantilla de Personal y la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento de Eibar está compuesta por personal eventual y funcionarios/as de habilitación estatal, de Administración general, Administración especial y plantilla laborales.

- **Buena acogida de los/as nuevos/as empleados/as:** de las entrevistas realizadas a los responsables de áreas, se desprende que se realiza una buena acogida a los/as nuevos/as empleados/as que entran a formar parte de la organización. Todos/as ellos/as cuentan, desde el primer día, con las indicaciones y herramientas necesarias para abordar sus funciones con eficacia.
- **Ubicación adecuada del Ayuntamiento:** el Ayuntamiento de Eibar se sitúa en pleno centro de la ciudad, en la plaza de Unzaga, número 1. El hecho de que el edificio se encuentre en un punto tan céntrico supone una clara ventaja para acceder al mismo, tanto para los/as empleados/as municipales como para la ciudadanía.
- **Existencia de una partida específica para cuestiones de comunicación:** con la puesta en marcha de la *Estrategia de Comunicación 2016-2019*, en 2017, se creó la partida presupuestaria “Sociedad de la Información” (491.00), para abordar con garantías todas aquellas acciones o iniciativas que conlleven un gasto económico en el ámbito de la comunicación y la transparencia municipal.
- **Elaboración del nuevo Plan de Comunicación y Transparencia:** las dos estrategias previas elaboradas en materia de comunicación y transparencia, hace cuatro años, fueron decisivas para detectar las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que existían, así como para proponer numerosas acciones, que han posibilitado, durante todos estos años, mejorar la imagen de marca del ayuntamiento y posicionarlo como una institución más cercana y transparente. Pese a ello, aún queda mucho camino por recorrer, en ese sentido, y el presente Plan es una herramienta indispensable para seguir impulsando y favoreciendo la comunicación en todos los aspectos.
- **Existencia de personal técnico para impulsar y favorecer la comunicación y la transparencia municipal:** supone otra clara fortaleza contar en la organización con personal cualificado para elaborar e implementar la presente estrategia, así como para cubrir las diversas necesidades que puedan existir en los ámbitos de la comunicación y la transparencia. En la actualidad, la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) del Ayuntamiento de Eibar recoge una plaza vacante para el puesto “Técnico/a de Comunicación y Transparencia”, que está ocupada por un técnico. Pese a ello, el nuevo modelo de administración, así como las necesidades y exigencias actuales, derivadas, muchas de ellas, de las nuevas normativas, hacen que, en ocasiones, sea necesario contar con una dotación adicional de personal de apoyo.



## OPORTUNIDADES

- **Contratación de nuevo personal para comunicación, a través de subvenciones de Lanbide:** al hilo de lo citado en el punto anterior, la contratación temporal de personal para comunicación, por medio de distintos programas de Lanbide, supone una clara oportunidad para cubrir las necesidades que pudieran existir y ayudar a ofrecer un mejor servicio, en coordinación con el técnico de comunicación y transparencia y Alcaldía. Dichos/as trabajadores/as podrían dar y/o suponer un soporte adicional en la organización y gestión de la página web municipal y otras webs dependientes, las redes sociales y el Portal de Transparencia Municipal.
- **Creación de convenios de prácticas con distintas universidades:** la incorporación de uno/a o varios/as alumnos/as de distintas universidades (EHU-UPV, Universidad de Deusto, Mondragon Unibertsitatea...), a través de un convenio de prácticas supone, también, una clara oportunidad para reforzar el Servicio de Comunicación, en colaboración con el técnico municipal de comunicación y transparencia y Alcaldía.



DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Percepción escasa y/o moderada de la comunicación en las áreas y servicios municipales</p> <p>Inexistencia de reuniones en diversas áreas y/o servicios</p> <p>Ausencia de planes y programas municipales y memorias</p> <p>Falta de comunicación de proyectos y decisiones adoptadas en el Comité de Dirección ZT (Zuzendaritza Topagunea)</p> <p>Comunicación deficiente entre los/as empleados/as municipales y cargos políticos</p> <p>Sacrificio excesivo para la consecución de proyectos estratégicos</p> <p>Ausencia de un protocolo de bienvenida para nuevos/as empleados/as</p> <p>Manual de identidad visual corporativa obsoleto</p> <p>Inexistencia de un manual de comunicación de crisis y del Equipo de Crisis oficial</p>	<p>Plantilla compacta</p> <p>Empleados/as con experiencia</p> <p>Relaciones personales satisfactorias</p> <p>Existencia de manuales que favorecen la comunicación interna</p> <p>Creación de la nueva Intranet Municipal</p> <p>Satisfacción de los/as empleados/as municipales con los canales de comunicación establecidos</p> <p>Satisfacción moderada de los/as empleados/as municipales con la mejora y/o evolución de la comunicación interna y externa</p> <p>Existencia del Archivo Municipal desde 1548</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Desmotivación y falta de sentimiento de pertenencia de los/as empleados/as al Ayuntamiento</p>	<p>Uso de las nuevas tecnologías</p> <p>Creación de procedimientos específicos para favorecer la comunicación</p>

TABLA 2: DAFO DE COMUNICACIÓN INTERNA

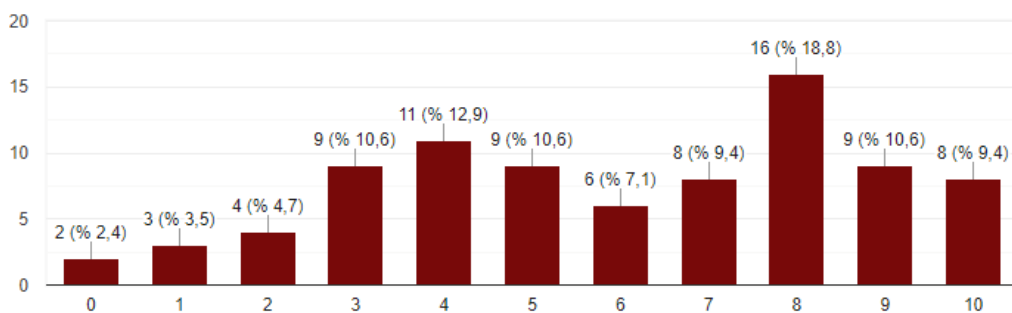
## DEBILIDADES

- **Percepción escasa y/o moderada de la comunicación en las áreas y servicios municipales:** según las encuestas cumplimentadas por los/as empleados/as municipales, la comunicación que existe entre los departamentos municipales es aún susceptible de mejora.

El grado de satisfacción de los/as trabajadores/as con respecto a la comunicación que mantienen con sus compañeros/as de área es de un 5,976 sobre 10 puntos, mientras que la relaciones y/o comunicación que mantienen con el resto de departamentos de la organización la valoran en 4,988 puntos sobre 10.

Zenbateraino zaude gustora zure saileko edo zerbitzuko lankideen arteko barne komunikazioarekin? / ¿Cuál es tu grado de satisfacción con la comunicación interna de tu área o servicio con tus compañeros/as?

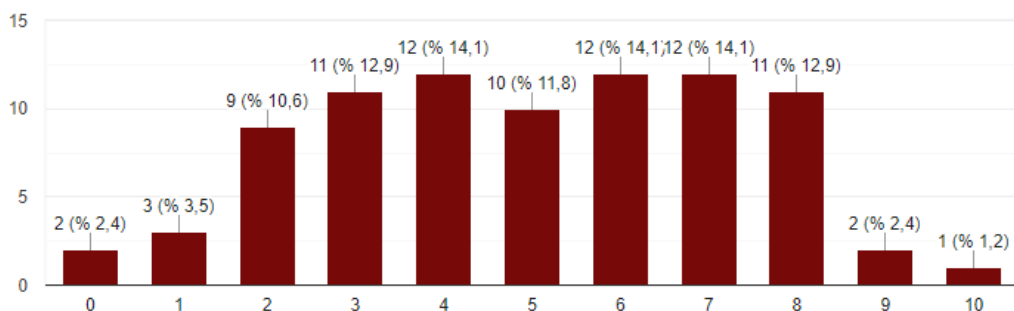
85 erantzun



**Puntuación media: 5,976 sobre 10.**

Zenbateraino zaude gustora Udaleko gainerako sailekin edo zerbitzuekin zure sailak edo zerbitzuak duen komunikazioarekin? / ¿Cuál es tu grado de satisfacción con la comunicación de tu área o servicio con el resto de áreas y servicios del Ayuntamiento?

85 erantzun

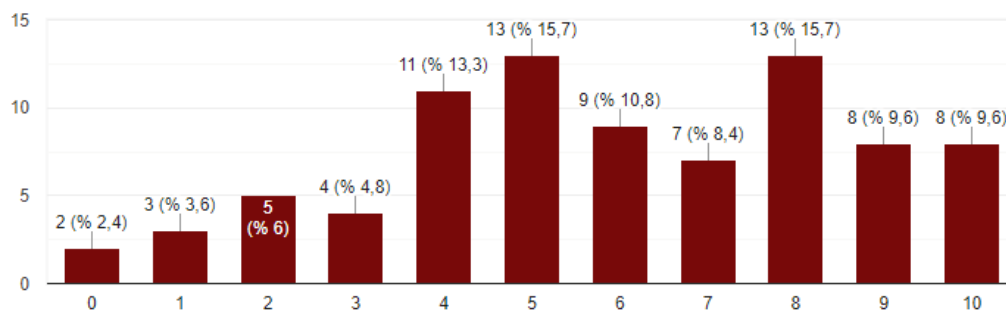


**Puntuación media: 4,988 sobre 10.**

Por otro lado, el conjunto de trabajadores/as que cumplimentó la encuesta valoró en 5,939 puntos sobre 10 la efectividad en la comunicación con su responsable de área, lo cual indica un margen de mejora considerable.

Nola baloratzen duzu eraginkortasuna komunikazioan zure arduradunarekin? / ¿Cómo valoras la efectividad en la comunicación con tu responsable?

83 erantzun

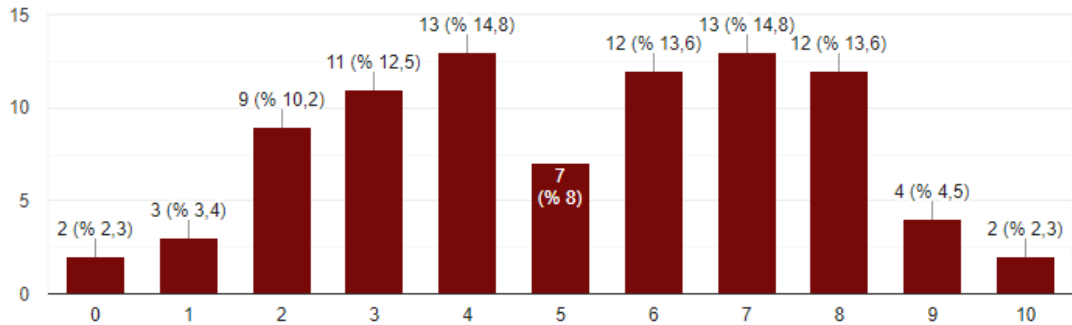


Puntuación media: 5,939 sobre 10.

- **Inexistencia de reuniones en diversas áreas y/o servicios:** en la gran mayoría de departamentos, y salvo excepciones, no se celebran reuniones periódicas para tratar asuntos de interés general de la institución. Sin embargo, en muchos casos, sí que se organizan reuniones para tratar cuestiones que afectan a cada área, servicio o unidad. Pese a ello, en la gran mayoría de casos, no se envían órdenes del día ni se redactan las correspondientes actas.
- **Ausencia de planes y programas municipales y memorias:** en la actualidad, algunas áreas municipales no disponen aún de sus respectivos planes, programas y/o memorias anuales oficiales. Mientras, todos aquellos documentos oficiales aprobados por la Corporación se pueden consultar en el Portal de Transparencia Municipal.
- **Falta de comunicación de proyectos y decisiones adoptadas en el Comité de Dirección ZT (Zuzendaritza Topagunea):** buena parte de los/as trabajadores/as municipales aseguran aún hoy desconocer cuáles son los asuntos transversales y/o de mayor importancia que se abordan normalmente en la reunión quincenal de responsables de áreas, debido a que no se les informa sobre ello, a pesar de los compromisos adquiridos para ello por parte de todos/as y cada uno/a de los/as responsables.

Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa bultzatzen duela uste duzu? / ¿Consideras que el Ayuntamiento realiza una comunicación efectiva y de calidad?

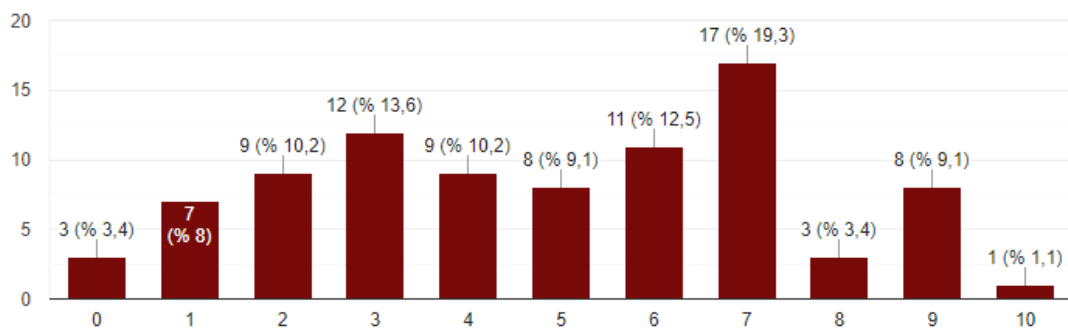
88 erantzun



**Puntuación media: 5,181 sobre 10.**

Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzu? / ¿Consideras que el Ayuntamiento informa de manera clara, sencilla y suficiente las cuestiones relacionadas con las distintas áreas y/o servicios municipales?

88 erantzun



**Puntuación media: 4,863 sobre 10.**

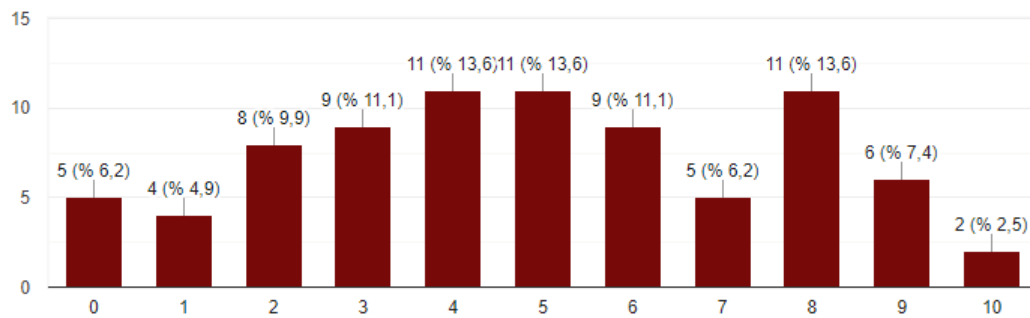
En ese sentido, los/as empleados/as califican la efectividad y la calidad de la comunicación municipal en 5,181 sobre 10 puntos, mientras que consideran que el Ayuntamiento informa de manera clara, sencilla y suficiente las cuestiones relacionadas con las distintas áreas y servicios municipales en 4,863 sobre 10 puntos.

- **Comunicación deficiente entre los/as empleados/as municipales y cargos políticos:** Con respecto al grado de satisfacción de los/as trabajadores/as con la comunicación que mantienen con sus responsables políticos/as y el resto de cargos electos de la Corporación, los resultados son los siguientes:

- Grado de satisfacción con la comunicación con el/la responsable político/a de área: **4,901 puntos sobre 10.**
- Grado de satisfacción con la comunicación con los miembros del Equipo de gobierno: **4,102 puntos sobre 10.**
- Grado de satisfacción con la comunicación con el resto de concejales/as de la oposición: **3,787 puntos sobre 10.** Y, en concreto con:
  - Los cargos electos de Eibarko EAJ-PNV, **3,718 puntos sobre 10.**
  - Los cargos electos de Eibarko EH-Bildu, **4,75 puntos sobre 10.**
  - La responsable política de Elkarrekin Podemos Eibar, **3,906 puntos sobre 10.**

Zenbateraino zaude gustora zure saileko arduradun politikoaren eta zure arteko komunikazioarekin? / ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la comunicación entre el/la responsable político/a de tu área o servicio y tú?

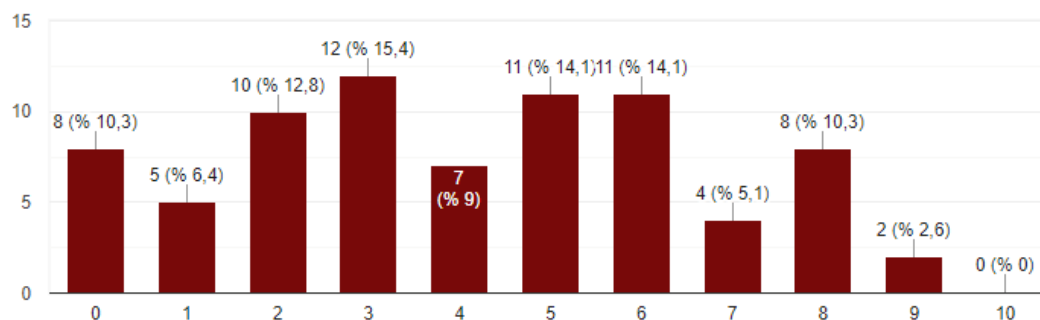
81 erantzun



**Puntuación media: 4,901 sobre 10.**

Eta zenbateraino zaude gustora Gobernu taldeko gainontzeko kideen eta zure arteko komunikazioarekin? / ¿Y hasta qué punto estás satisfecho/a con la comunicación entre el resto de miembros del Equipo de gobierno y tú?

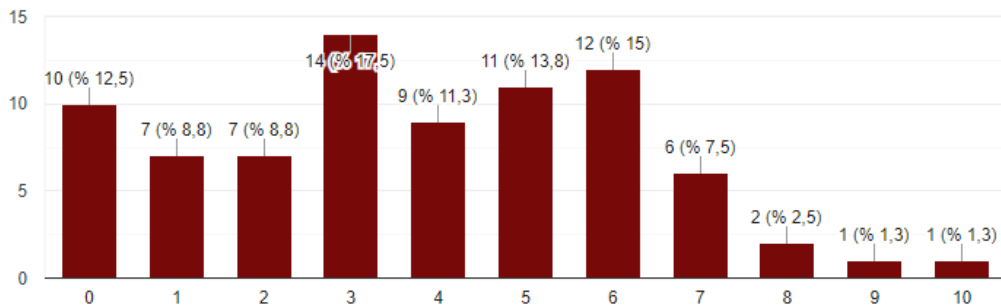
78 erantzun



**Puntuación media: 4,102 sobre 10.**

Zenbateraino zaude gustora oposizioko zinegotzien (Eibarko EAJ-PNV, EH-Bildu eta Elkarrekin Podemos) eta zure arteko komunikazioarekin? / ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la comunicación entre el resto de concejales/as de la oposición (Eibarko EAJ-PNV, EH-Bildu y Elkarrekin Podemos) y tú?

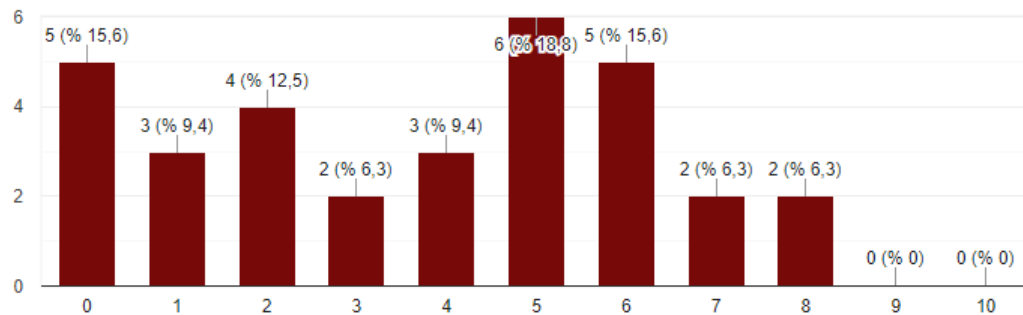
80 erantzun



**Puntuación media: 3,787 sobre 10.**

Zehazki, zenbateraino zaude pozik Eibarko EAJ-PNV Udal Taldeko zinegotzien eta zure arteko komunikazioarekin? / En concreto, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la comunicación entre los/as concejales/as del grupo municipal Eibarko EAJ-PNV y tú?

32 erantzun

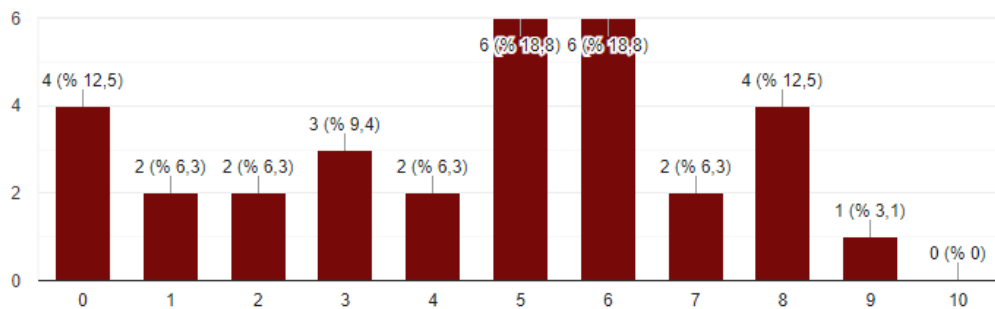


**Puntuación media: 3,718 sobre 10.**



Eta zenbateraino zaude pozik Eibarko EH-Bildu Udal Taldeko zinegotzien eta zure arteko komunikazioarekin? / ¿Y cuál es tu grado de satisfacción con la comunicación entre los/as concejales/as del grupo municipal Eibarko EH-Bildu y tú?

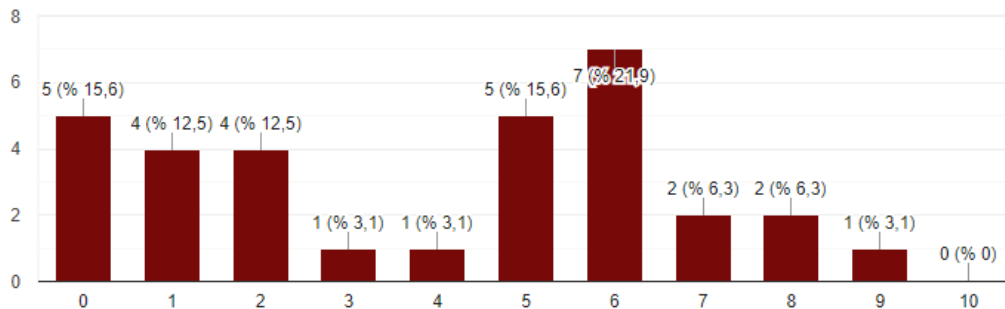
32 erantzun



**Puntuación media: 4,75 sobre 10.**

Eta zenbateraino zaude pozik Elkarrekin Podemos Udal Taldeko zinegotziaren eta zure arteko komunikazioarekin? / ¿Y cuál es tu grado de satisfacción con la comunicación entre la responsable política del grupo municipal Elkarrekin Podemos y tú?

32 erantzun



**Puntuación media: 3,906 sobre 10.**

- **Sacrificio excesivo para la consecución de proyectos estratégicos:** la gran carga de trabajo con la que cuentan, a menudo, los distintos departamentos municipales hace que, en ocasiones, sea complicado dedicar tiempo y esfuerzos a otra serie de proyectos estratégicos en los que resulta necesaria la participación del personal técnico y/o administrativo (E-Administrazioa, Errebal, Plan Estratégico del Euskera 2016-2025, estrategias de comunicación y transparencia...).
- **Ausencia de un protocolo de bienvenida para nuevos/as empleados/as:** en la actualidad, sigue sin existir un protocolo oficial de bienvenida para el nuevo personal que se integra en la organización. Dicho manual, debería ser una guía práctica que contenga los aspectos más importantes del Ayuntamiento (historia, valores, estructura, normas, competencias, procedimientos...), y debería informar sobre los derechos y obligaciones principales a todos/as los/as trabajadores/as.



- **Manual de identidad visual corporativa obsoleto:** en 2003, se aprobó el último proyecto de identidad visual corporativa del Ayuntamiento de Eibar, en el que se recogen los diferentes formatos del logotipo de la institución (normal y vectorial), así como una serie de directrices generales para un uso correcto del manual. Pese a ello, tanto el logotipo y marca principal del Ayuntamiento como el resto de logotipos departamentales han quedado algo obsoletos y en desuso, con lo que resulta necesario renovar la imagen de marca institucional, así como elaborar un manual de identidad visual corporativa moderno y acorde a las necesidades reales de la actualidad. El futuro manual deberá garantizar la proyección de una imagen institucional única, coherente, nítida y diferenciada. Y, para ello, será fundamental que todas las personas que tengan la responsabilidad de aplicar la identidad institucional en los diferentes soportes de comunicación sigan las indicaciones del futuro documento.
- **Inexistencia de un manual de comunicación de crisis y de un Equipo de Crisis oficial:** a pesar de que la situación actual de crisis sanitaria, económica y social, originada por la pandemia de la Covid-19, sirvió para crear un Comité, compuesto por diversos responsables técnicos/as y políticos/as de la organización, que abordase la problemática, aún no se dispone de un Equipo de trabajo oficial ni tampoco de un manual de comunicación de crisis para hacer frente a esta y otras futuras crisis que puedan surgir y afectar, directa o indirectamente, al Ayuntamiento. Todo ello, resulta imprescindible para mantener una buena reputación de la institución y comunicar de manera responsable y transparente.

## AMENAZAS

- **Desmotivación y/o falta de sentimiento de pertenencia de los/as empleados/as al Ayuntamiento:** la principal amenaza radica en que el/la empleado/a no tenga un sentimiento de pertenencia claro a la institución ni la motivación suficiente, y en consecuencia, no realice esfuerzos para mejorar la comunicación interna y la transparencia. Por tanto, es fundamental que tanto el personal técnico como político que compone la organización colabore arduamente en la consecución de los objetivos planteados en el presente Plan.

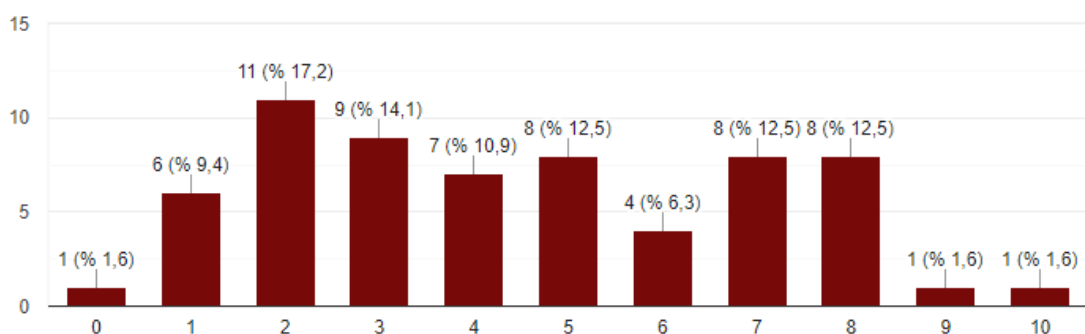
## FORTALEZAS

- **Plantilla compacta:** en 2015, se creó la Delegación Gobierno Abierto, desde la cual se realiza un seguimiento de todas las cuestiones relacionadas con la transparencia y la comunicación institucional, y se facilita el flujo de la información y comunicación a nivel interno.
- **Empleados/as con experiencia:** la trayectoria y amplia experiencia de muchos/as trabajadores/as avala a estos/as, y la implicación de todos/as ellos/as en distintos proyectos municipales puestos en marcha es clave del buen funcionamiento de determinadas áreas y servicios del Ayuntamiento. Todo ello favorece, sin duda, la comunicación interna en muchas áreas de la organización.

- **Relaciones personales satisfactorias:** de las entrevistas y encuestas realizadas, se detecta, en determinadas áreas, una correcta planificación y ejecución de proyectos, que favorecen la comunicación interna y las relaciones entre compañeros/as.
- **Existencia de manuales y protocolos que favorecen la comunicación interna:** desde hace algunos años, existen varias guías o manuales que facilitan la labor de comunicación interna y externa que se ejerce en la organización. Algunas de las guías o manuales son el “Manual o guía para trabajadores/as municipales”, la “Guía de Estilo: Comunicación en la web y Redes Sociales”, el “Libro de estilo y Guía rápida para la web” o la “Guía para utilizar la Intranet municipal”, por ejemplo. Asimismo, en el Mandato 2015-2019, se aprobó un Protocolo interno de Comunicación, así como un documento en el que se especifican los criterios y usos para publicar contenidos en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus). En cualquier caso, es necesaria la revisión de todos los documentos.
- **Creación de la nueva Intranet Municipal:** a comienzos de 2019 se puso en marcha la Intranet municipal para favorecer la comunicación interna entre los distintos departamentos municipales y empleados/as. Sin embargo, la herramienta no resulta del todo amena e intuitiva para buena parte de los/as trabajadores/as que la utilizan en su labor diaria, ya que otorgaron una puntuación de 4,468 sobre 10 al diseño y accesibilidad de la aplicación. Por tanto, dicho dato es un claro indicador de que resulta necesario aunar esfuerzos para mejorar las funcionalidades de la herramienta y/o para crear o establecer nuevos canales que permitan complementar o sustituir a la actual.

Udalak Intranet propioa jarri zuen martxan duela bi urte barne komunikazioa hobetu eta sustatzen jarraitzeko. Ezagutzen eta erabiltzen baduzu, baloratu Oetik 10era haren diseinua, irisgarritasuna eta eraginkortasuna. / El Ayuntamiento puso en marcha su propia Intranet hace dos años para mejorar y seguir fomentando la comunicación interna. Si la conoces y utilizas, valora del 0 al 10 su diseño, accesibilidad y eficacia.

64 erantzun



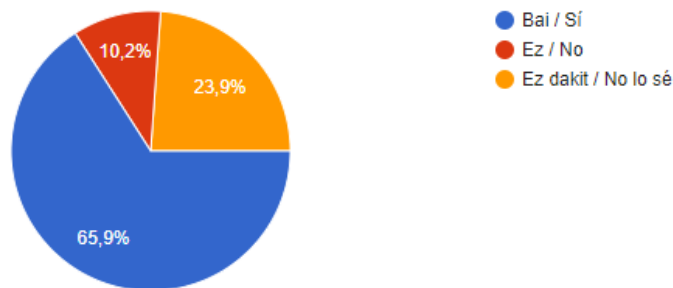
Puntuación media: 4,468 sobre 10.

- **Satisfacción de los/as empleados/as municipales con los canales de comunicación establecidos:** el 65,9 % de los/as empleados municipales considera suficientes los canales de comunicación establecidos hasta la fecha (teléfono, correo electrónico, web municipal,

redes sociales, Intranet, E-Kultura, publicaciones...) para favorecer la comunicación, tanto a nivel interno como externo. El 23,9 % de los/as trabajadores/as no sabe o contesta, y, finalmente, el 10,2 % cree que no son suficientes las herramientas y/o canales puestos en marcha, hasta la fecha, para favorecer la comunicación.

Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu? (telefonoa, e-posta, Intraneta, udal web orria, sare sozialak, mugikorrenzat app edo aplikazioa, E-kultura, argitalpenak...) / ¿Consideras suficientes los canales de comunicación establecidos hasta la fecha (teléfono, correo electrónico, Intranet, web municipal, redes sociales, aplicación móvil, E-kultura, publicaciones...)

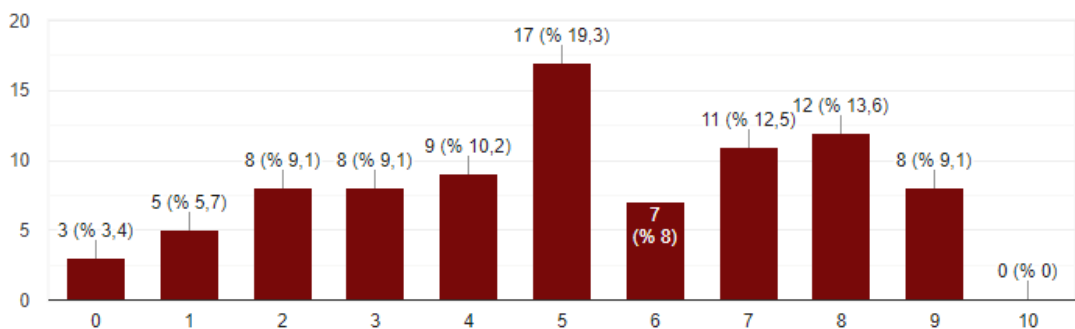
88 erantzun



- **Satisfacción moderada de los/as empleados/as municipales con la mejora y/o evolución de la comunicación interna y externa:** aquellas personas que cumplieron la encuesta valoraron en 5,147 puntos sobre 10 el nivel de mejora y/o evolución de la comunicación interna y externa de la institución, en los últimos cinco años.

Azken bost urteetan udal barruko eta kanpoko komunikazioa hobetu dela uste duzu? / ¿Crees que en los últimos cinco años ha mejorado la comunicación interna y externa municipal?

88 erantzun



Puntuación media: 5,147 sobre 10.



- **Existencia del Archivo Municipal, desde 1548:** se trata de otra de las principales fortalezas en aras de favorecer la comunicación interna y también la externa. La función del Archivo es reunir, conservar, organizar y difundir la documentación generada por el Ayuntamiento de Eibar, con el fin de ponerla a disposición de los/las ciudadanos/as para la investigación histórica, la información, el estudio y la resolución de asuntos administrativos, así como para su uso por los propios servicios municipales en el desarrollo de sus funciones.

## OPORTUNIDADES

- **Uso de las nuevas tecnologías:** Gracias al avance de las nuevas tecnologías (ordenadores, correo corporativo, aplicaciones, programas informáticos, páginas web y micrositos, teléfono, redes sociales...), se ha logrado mejorar la comunicación interna de la organización, y todas ellas suponen una clara ventaja para tratar de avanzar y mejorar la labor del funcionariado.
- **Creación de procedimientos específicos para favorecer la comunicación interna:** las nuevas normativas en materia de transparencia y accesibilidad obligan a tomar decisiones adecuadas para una coordinación y planificación correcta entre los distintos departamentos municipales, así como a crear nuevos procedimientos que favorezcan la comunicación interna en toda la organización. Por tanto, se debe valorar la oportunidad de crear nuevos procedimientos internos sobre la Publicidad Activa (Transparencia Activa), la accesibilidad de la página web y aplicaciones móviles, así como de la creación, coordinación y gestión de cuentas oficiales en redes sociales.

Por otro lado, también es conveniente actualizar la ordenanza municipal de acceso electrónico, e incorporar, entre otras, cuestiones relacionadas con la página web municipal, aplicaciones móviles y/o redes sociales del Ayuntamiento.



DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Complejidad del lenguaje administrativo</p> <p>Incumplimiento y/o tardanza en las respuestas a las quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía</p> <p>Percepción escasa de la ciudadanía sobre la relación y/o comunicación que mantiene con los/as responsables políticos/as</p>	<p>Percepción moderada sobre la comunicación que ejerce el Ayuntamiento</p> <p>Satisfacción de la ciudadanía con los canales de comunicación establecidos</p> <p>Consolidación plena de las reuniones de barrio anuales y procesos de participación</p> <p>Servicio favorable de PEGORA, Oficina de servicio a la ciudadanía</p> <p>Relaciones fluidas con los medios de comunicación</p> <p>Relaciones satisfactorias con entidades públicas y privadas</p> <p>Aparición positiva en diversas páginas web</p> <p>Renovación del distintivo “Ciudad de la Ciencia y la Innovación”</p> <p>Participación y patrocinio de eventos consolidados</p> <p>Experiencia en organización de eventos, ruedas de prensa...</p> <p>Publicidad exterior consolidada</p> <p>Página web y micrositos actualizadas y accesibles</p> <p>Valoración satisfactoria de la ciudadanía sobre el Portal de Transparencia</p> <p>Excelente posición en el índice de transparencia Dyntra</p> <p>Establecido un procedimiento de Acceso a la Información Pública</p> <p>Creación de la app/aplicación móvil “Eibarko Udala”</p> <p>Buena presencia en las redes sociales</p> <p>Percepción satisfactoria sobre la marca y el logotipo “Eibarko Udala”</p>



	Plantilla bilingue
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p><b>Comunicación política &amp; Comunicación institucional</b></p> <p>Incumplimiento parcial de las leyes 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi y del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos)</p>	<p>Buena disposición de gran parte de los/as empleados/as para afrontar nuevos retos y tecnologías</p> <p>Actualización y/o mejora de la página web municipal y creación de microsites municipales</p> <p>Publicación, actualización y mejora de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia Municipal</p> <p>Actualización del procedimiento de Acceso a la Información Pública</p> <p>Mejora de la presencia del Ayuntamiento en distintos índices de transparencia (ITA, Dyntra...) y participación en distintos premios organizados por diversas entidades</p> <p>Elaboración y/o actualización de la estrategia de <i>Social Media</i> o Redes Sociales</p> <p>Fomentar el conocimiento de buenas prácticas de otras administraciones públicas</p>

**TABLA 3: DAFO DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

## DEBILIDADES

- **Complejidad del lenguaje administrativo:** a pesar de que, poco a poco, se van dando mejoras en cuanto a la claridad y sencillez de muchos textos que se elaboran desde la administración, este punto sigue siendo uno de los principales retos al que nos enfrentamos. Hacer más comprensibles los escritos, actas, resoluciones o notificaciones, entre otros, es imprescindible para acercarnos aún más a los/as ciudadanos/as y posicionarnos como un ayuntamiento plenamente transparente.
- **Incumplimiento y/o tardanza en las respuestas a las quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía:** según opinan varios/as ciudadanos/as, nunca reciben respuesta a las quejas o peticiones planteadas, bien sea a través del apartado “Avisos, quejas y sugerencias” de la web municipal o por medio de Pegora, Oficina de servicio a la ciudadanía. Otros/as, sin embargo, destacan la tardanza en las respuestas, ante asuntos de urgencia y/o especial interés, e incluso ante cuestiones planteadas en las reuniones de barrio que se celebran anualmente. En cualquier caso, desde hace varios años, se encarga una sola persona de gestionar dicho asunto y dar respuesta a todos los temas planteados por los/as ciudadanos/as, a la mayor brevedad posible.
- **Percepción escasa de la ciudadanía sobre la relación y/o comunicación que mantiene con los/as responsables políticos/as:** a pesar de los esfuerzos realizados por todas y cada una de las formaciones con representación municipal para acercarse a la ciudadanía, mantener un contacto directo con esta y facilitar la comunicación, los/as ciudadanos/as no perciben aún del todo satisfactorias las relaciones y la comunicación que mantienen con los cargos electos de la Corporación.

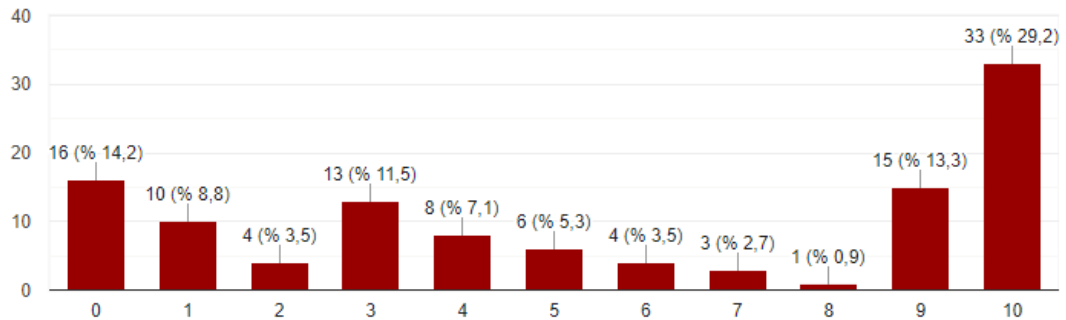
De esta manera, los/as eibarreses/as califican y/o valoran de la siguiente manera la comunicación que mantienen con los distintos grupos políticos:

- Una puntuación de 5,637 sobre 10, con respecto al Equipo de gobierno municipal (PSE-EE).
- Una puntuación de 3,380 sobre 10, con respecto a Eibarko EAJ-PNV.
- Una puntuación de 3,597 sobre 10, con respecto a Eibarko EH-Bildu.
- Una puntuación de 2,956 sobre 10, con respecto a la responsable política de Elkarrekin Podemos Eibar.



Nola kalifikatuko zenuke Gobernu taldeko zinegotzien (PSE-EE) eta herritarren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean. / ¿Cómo calificarías la comunicación entre los cargos políticos del Equipo de gobierno (PSE-EE) y la ciudadanía? Señala tu valoración en términos de credibilidad, confianza...

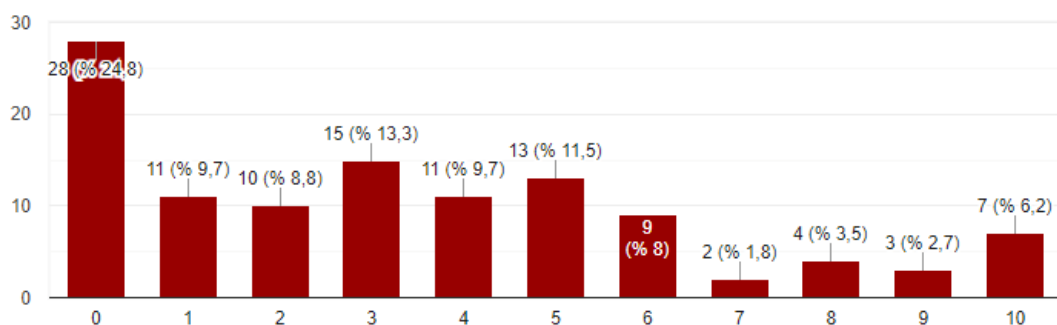
113 erantzun



**Puntuación media: 5,637 sobre 10.**

Nola kalifikatuko zenuke Eibarko EAJ-PNV Udal Taldeko zinegotzien eta herritarren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean. / ¿Cómo calificarías la comunicación entre los cargos políticos de Eibarko EAJ-PNV y la ciudadanía? Señala tu valoración en términos de credibilidad, confianza...

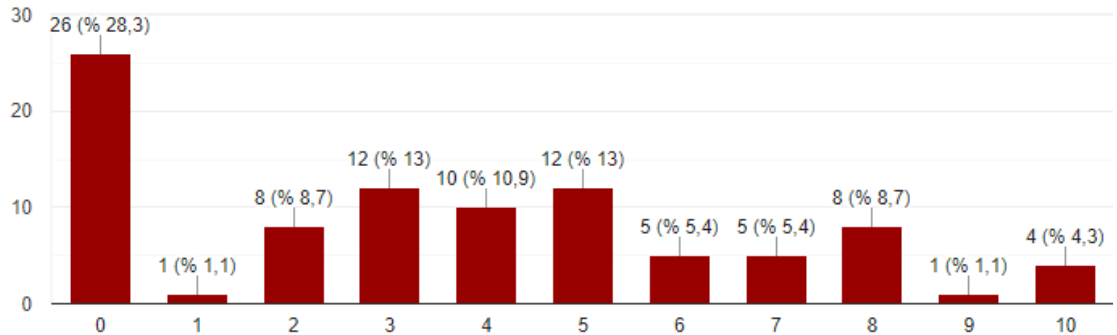
113 erantzun



**Puntuación media: 3,380 sobre 10.**

Nola kalifikatuko zenuke Eibarko EH-Bildu Udal Taldeko zinegotzien eta herritarren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean. / ¿Cómo calificarías la comunicación entre los cargos políticos de Eibarko EH-Bildu y la ciudadanía? Señala tu valoración en términos de credibilidad, confianza...

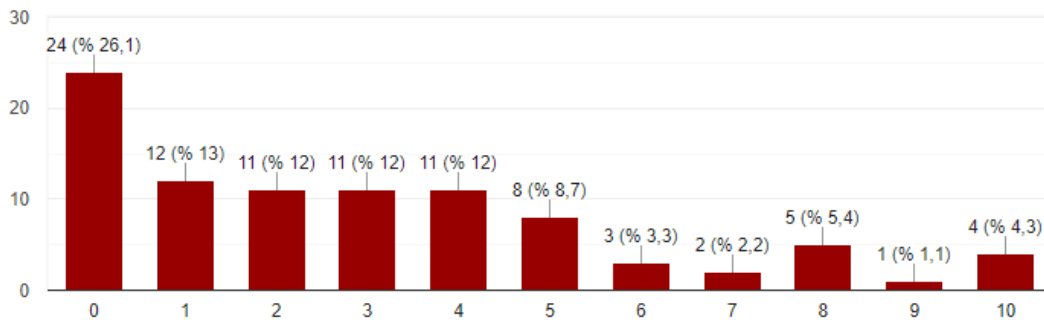
92 erantzun



**Puntuación media: 3,597 sobre 10.**

Nola kalifikatuko zenuke Elkarrekin Podemos Udal Taldeko zinegotziaren eta herritarren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean. / ¿Cómo calificarías la comunicación entre la responsable política de Elkarrekin Podemos y la ciudadanía? Señala tu valoración en términos de credibilidad, confianza...

92 erantzun



**Puntuación media: 2,956 sobre 10.**

## AMENAZAS

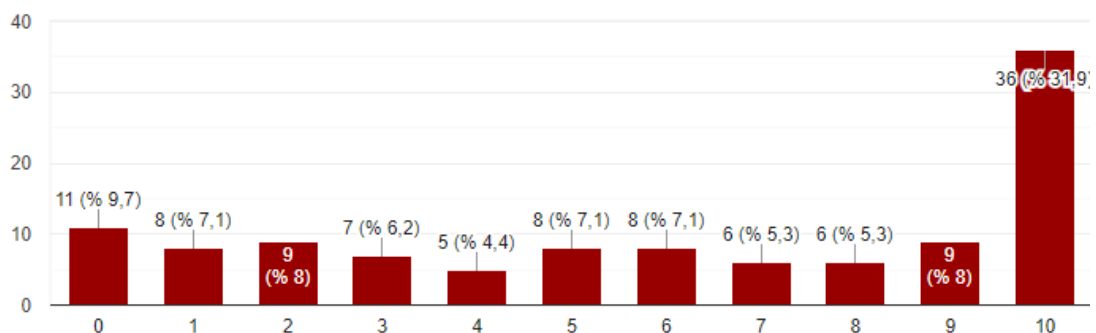
- **Comunicación política & Comunicación institucional:** uno de los principales peligros o la amenaza que puede surgir es que, en ocasiones, se perciba desde el exterior que prima la comunicación política frente a la comunicación institucional. Por ello, es imprescindible seguir ofreciendo información de servicio público, transparente y orientada a la ciudadanía, desde los distintos canales de comunicación municipales.
- **Incumplimiento parcial de las leyes 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi y del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos):** Con la entrada en vigor de las citadas leyes, el Ayuntamiento de Eibar, al igual que el resto de organismos y entidades públicas, está obligado a cumplir una serie de requisitos que se recogen en ellas, tanto en el apartado de publicidad activa como en el relacionado con el derecho de acceso a la información pública. Asimismo, es necesario tener en cuenta y cumplir las exigencias del Reglamento General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en todos los apartados de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y del Portal de Transparencia Municipal, así como en los distintos soportes y documentos oficiales.

## FORTALEZAS

- **Percepción moderada de la ciudadanía sobre la comunicación que ejerce el Ayuntamiento:** el conjunto de ciudadanos/as que cumplimentó la encuesta valoró en un 6,070 sobre 10 puntos, en general, la calidad y efectividad de la comunicación que ejerce el Ayuntamiento de Eibar con respecto a ellos/as.

Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa bultzatzen duela uste duzu? / ¿Consideras que el Ayuntamiento realiza una comunicación efectiva y de calidad?

113 erantzun

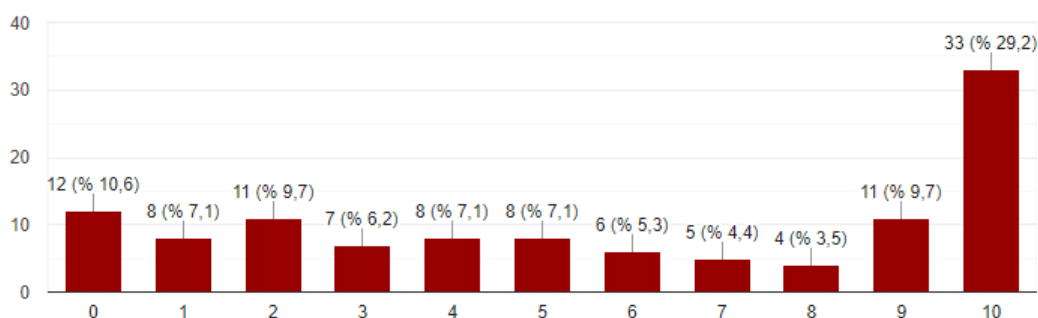


Puntuación media: 6,070 sobre 10.

Sin embargo, considera algo inferior la claridad y sencillez de la información publicada con respecto a los departamentos municipales en los distintos canales municipales, otorgando a esta una puntuación de 5,796 sobre 10.

Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzu? / ¿Consideras que el Ayuntamiento informa de manera clara, sencilla y suficiente las cuestiones relacionadas con las distintas áreas y/o servicios municipales?

113 erantzun



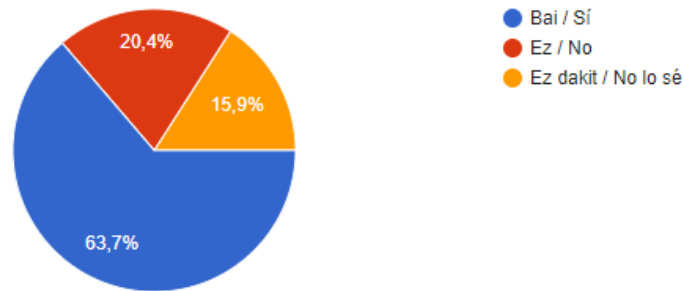
**Puntuación media: 5,796 sobre 10.**

- Satisfacción de la ciudadanía con los canales de comunicación establecidos:** al igual que para los/as empleados/as municipales, para todos/as aquellos/as ciudadanos/as que cumplimentaron la encuesta, son suficientes los canales de comunicación con los que cuenta, en la actualidad, el Ayuntamiento de Eibar para dar cuenta de sus actividades y servicios y mantener contacto directo con los/as eibarreses/as (teléfono, correo electrónico, web municipal, redes sociales, E-Kultura, publicaciones...). De esa manera, el 63,7 % de los/as encuestados/as considera suficientes los canales establecidos actualmente, mientras que el 20,4 % opina lo contrario y el restante 15,9 % no sabe o no contesta. Pese a todo ello, es necesario mejorar los recursos actuales e implantar otra serie de herramientas que ayuden a conseguir mejorar la comunicación externa.

Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu? (udal web orria, sare sozialak, mugikorretarako app edo aplikazioa, E-kultura, argitalpenak...) /

¿Consideras suficientes los canales de comunicación establecidos hasta la fecha (web municipal, redes sociales, aplicación móvil, E-kultura, publicaciones...)

113 erantzun



- Consolidación plena de las reuniones de barrio anuales y procesos de participación:** excepto en 2020, debido a delicada situación de crisis por la que atraviesa la sociedad, las reuniones de barrio celebradas anualmente en Amaña, Urki, Ipurua, Legarre, Zona baja, Zona centro y Zona centro-baja siguen manteniéndose como uno de los platos fuertes, en aras de favorecer la participación ciudadana y la comunicación externa. Todas ellas sirven para conocer las inquietudes, sugerencias o reclamaciones de los/as vecinos/as de Eibar. Las propuestas recabadas en el seno de dichos procesos participativos son objeto de análisis y reflexión por parte del Ayuntamiento de Eibar, y la dinámica de funcionamiento de las reuniones es la siguiente: una representación municipal, formada por el Alcalde, el policía de barrio (auzozaina) de la zona en cuestión, el jefe de la Policía Municipal, un agente de la Ertzaintza y los/as concejales/as y técnicos/as de las áreas de Servicios, Obras y Urbanismo, se desplazan a cada barrio para participar en una reunión abierta a todos/as los/as vecinos/as.
- Servicio favorable de PEGORA, Oficina de servicio a la ciudadanía:** desde 2003, es el principal punto de información a la ciudadanía, ubicado en los bajos de la Casa Consistorial, en Untzaga plaza, 1. Se trata de una ventanilla única para realizar gestiones o solicitar información. De la misma manera, se informa a la ciudadanía sobre todos los trámites municipales, la documentación a presentar y se remiten los impresos de solicitud a los domicilios. En los últimos años, esta oficina realiza anualmente más de 60.000 atenciones de gestión e información a la ciudadanía.
- Relaciones fluidas con los medios de comunicación:** desde el Ayuntamiento de Eibar, se realizan esfuerzos para aumentar la presencia de la institución y de los servicios que ofrece a la ciudadanía en los medios de comunicación, tanto locales como generalistas. En los últimos años, los principales medios en los que ha seguido teniendo presencia el Ayuntamiento son: El Diario Vasco, El Correo, Noticias de Gipuzkoa, Radio Eibar-Cadena Ser, Eta kitto, Ikusten Servicios Audiovisuales S.L., Arrate Irratia, Grupo EITB (EITB1 y 2, Radio Euskadi, Euskadi Irratia...), Onda Vasca u Onda Cero, entre otros.



- **Relaciones satisfactorias con entidades públicas y privadas:** otro de los puntos fuertes con los que sigue contando el Ayuntamiento de Eibar es la buena relación que mantiene con distintas instituciones (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Gipuzkoa...), con las que colabora en la organización y gestión de numerosas actividades o iniciativas, año tras año.
- **Aparición positiva en diversas páginas web:** las actividades y servicios que ofrece el Ayuntamiento de Eibar son publicadas tanto en las plataformas digitales de los medios de comunicación locales y generalistas como en varias páginas web de diversas instituciones públicas u organizaciones como Dyntra, por ejemplo. Todo ello, favorece, sin duda, el posicionamiento de la marca institucional, y da la posibilidad de acceder a otra serie de personas que, de otra manera, no llegarían a conocer la institución en mayor profundidad.
- **Renovación del distintivo “Ciudad de la Ciencia y la Innovación”:** en enero de 2020, el Ayuntamiento de Eibar volvió a recibir, nuevamente, el sello o distintivo de “Ciudad de la Ciencia y la Innovación”, que otorga el Ministerio de Economía y Competitividad, a través de la Secretaría General de Ciencia, Tecnología e Innovación. Por tanto, dicha renovación permite a la institución seguir adscrita a la Red Impulso. Fue en 2011 cuando el Ayuntamiento recibió, por vez primera, este galardón.
- **Participación y patrocinio de eventos consolidados:** el Ayuntamiento de Eibar patrocina y colabora arduamente en eventos plenamente consolidados en la sociedad eibarresa como los Premios Toribio Echevarría, que sirven para fomentar el emprendimiento y el desarrollo empresarial, el Memorial Valenciaga (la gran prueba ciclista de las últimas décadas), e incluso la organización de las Jornadas de Teatro.
- **Experiencia en organización de eventos, ruedas de prensa...:** además de la participación en los tres eventos citados en líneas anteriores, desde el Ayuntamiento de Eibar se organizan numerosas ruedas de prensa, eventos y/o presentaciones, que permiten dar a conocer a los medios de comunicación y a la ciudadanía, en general, las actividades que se organizan desde la institución.
- **Publicidad exterior consolidada:** los distintos departamentos que componen la organización se encargan de la edición del material promocional para distribuirlo en el propio Ayuntamiento, ferias, puntos de información o establecimientos turísticos, entre otros. Asimismo, el Ayuntamiento realiza su publicidad a través de paneles y vehículos oficiales, cuñas publicitarias, prensa, materiales didácticos, patrocinios, etc.
- **Página web y micrositos actualizadas y accesibles:** desde el Servicio de Comunicación y Transparencia, en coordinación con Alcaldía, se coordinan y gestionan la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus), así como las distintas micrositos que se albergan en ella. En la actualidad, la web municipal se mantiene totalmente actualizada, gracias a la publicación diaria de contenidos (noticias, avisos...) y otra serie de contenidos estáticos.

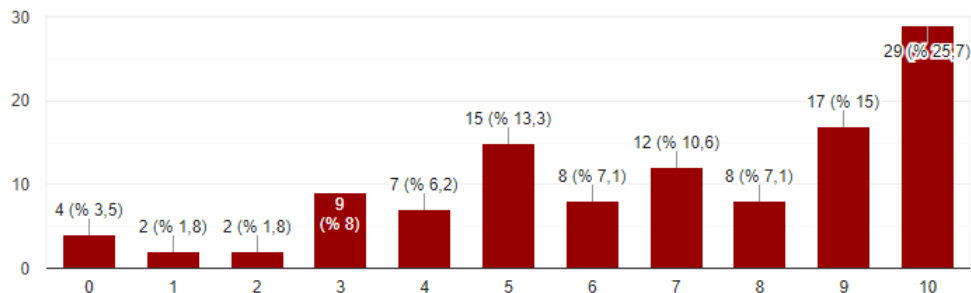
Además, durante 2020, se han realizado esfuerzos adicionales para mejorar la accesibilidad de la misma, en cumplimiento del “Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público”. Pese a ello, aún queda mucho camino por recorrer en ese sentido, y el Ayuntamiento deberá

crear su propia Unidad de Accesibilidad, tal y como se indica en el citado Decreto, para dar respuesta a las exigencias establecidas.

Con respecto al diseño, funcionalidad y la accesibilidad de la web, la ciudadanía otorga a esta una puntuación de 6,858 sobre 10, mientras que los/as empleados/as municipales la valoran en 5,431 sobre 10. Y aunque el dato es positivo, aún queda un amplio margen de mejora en el asunto, ya que se debe favorecer más, si cabe, la experiencia de usuario, así como el acceso y la claridad de los contenidos.

Udal webgunearen (www.eibar.eus) eta haren barruan dauden mikrositeen diseinua funtzionala eta irisgarria (erabilterraza eta bilatzen duzuna aurkitzeko erraza) dela uste duzu? / ¿Consideras funcional y accesible (sencilla de utilizar y encontrar lo que buscas) el diseño de la página web municipal (www.eibar.eus) y sus microsites?

113 erantzun

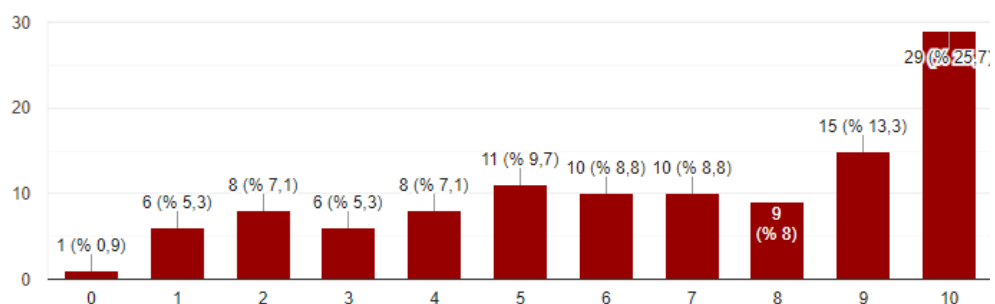


**Puntuación media de la ciudadanía: 6,858 sobre 10.**

Asimismo, los/as ciudadanos/as consideran que les resulta medianamente fácil encontrar la información que buscan en la web municipal, calificando esta cuestión en 6,743 puntos sobre 10. Los/as trabajadores/as municipales, por su parte, califican el asunto en 5,511 sobre 10 puntos.

Baloratu zenbateraino iruditzen zaizun erreza nahi duzuna topatzea Udal webgunera informazio bila sartzen zarenean. / Valora hasta qué punto te resulta fácil encontrar la información que deseas cuando accedes a la web municipal.

113 erantzun



**Puntuación media de la ciudadanía: 6,743 sobre 10.**



La web municipal, que en 2019 registró un total de 337.841 visitas o sesiones realizadas por 180.573 usuarios o visitantes únicos, fue renovada, por última vez, en julio de 2017. Y ese último aspecto también se debe tener en cuenta para mantener actualizada la web, no solo en cuanto a los contenidos sino al diseño e imagen de la misma.

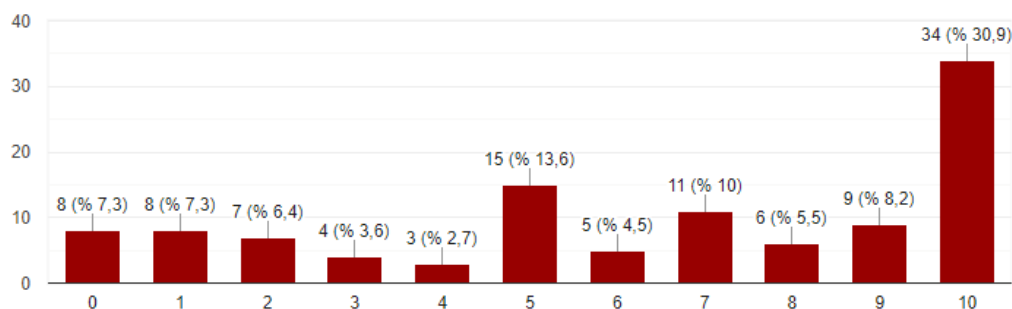
- **Valoración satisfactoria de la ciudadanía sobre el Portal de Transparencia, integrado en la microsite “Gobierno Abierto”:** además de la web principal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus), y las microsities de Cultura, Servicio de Igualdad-Andretxea y un largo etcétera, en una apuesta decidida por favorecer el Buen Gobierno, el Ayuntamiento de Eibar creó en febrero de 2018 el microsite *Gobierno Abierto*, dentro del cual se integra el Portal de Transparencia Municipal. Todos los contenidos que el Ayuntamiento publica en la plataforma “Gipuzkoa Irekia” se vuelcan directamente al citado Portal, tratando así de mantenerlo lo más actualizado posible, en cumplimiento de las normativas actuales en materia de transparencia. Los contenidos de Publicidad Activa del Portal se publican por diferentes bloques temáticos: Altos cargos y responsables; Organización, Planificación y Patrimonio; Relaciones con la ciudadanía; Información económico-financiera; Contratos, convenios y subvenciones; Urbanismo y obras públicas; Medio Ambiente; y Normas e Información de relevancia jurídica.

En 2019, sin ir más lejos, el Portal de Transparencia municipal registró más de 5.300 visitas en castellano y más de 1.600 en euskera.

A pesar de que los/as empleados/as municipales otorgan una puntuación de 4,636 sobre 10 al Portal de Transparencia, la ciudadanía, por su parte, califica este una puntuación de 6,336 sobre 10, con lo que, a pesar del dato positivo, es necesario seguir realizando esfuerzos para mejorar la claridad y accesibilidad de los contenidos que se publican en el mismo.

Udalak Gardentasunaren Ataria sortu zuen bere web orrian ([www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)) 2015ean. Baloratu Oetik 10era webgune horretan ematen dugun informazioaren kalitatea. / El Ayuntamiento creó su propio Portal de la Transparencia en la página web municipal ([www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)) en 2015. Valora de 0 a 10 la calidad de la información que proporcionamos en dicho apartado.

110 erantzun



**Puntuación media de la ciudadanía: 6,336 sobre 10.**

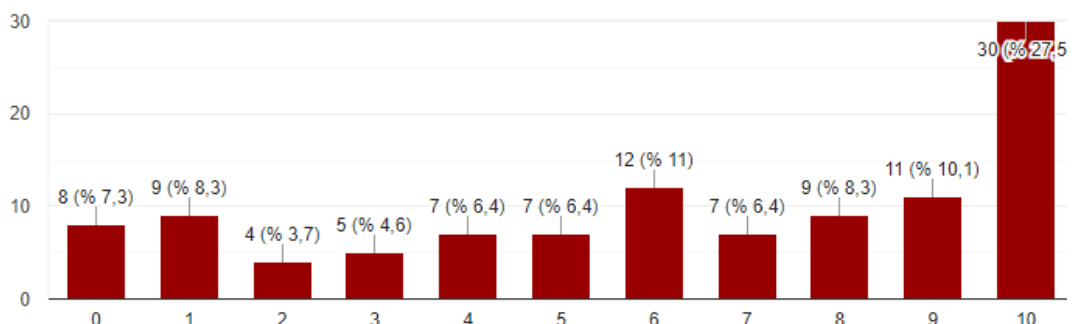


- **Excelente posición en el índice de transparencia Dyntra:** en 2019, el Ayuntamiento volvió a cumplir 51 de las 59 obligaciones de publicidad activa establecidas por las actuales leyes de transparencia, y logró mantenerse como el cuarto ayuntamiento más transparente de Euskadi, y el undécimo a nivel estatal, según la plataforma Dyntra. Aun así, es necesario seguir realizando esfuerzos para garantizar la legitimidad de la institución y ofrecer información completa, verdadera y útil para acercar aún más el Consistorio a la ciudadanía.
- **Establecido un procedimiento de Acceso a la Información Pública:** el Ayuntamiento de Eibar tiene establecido, desde 2017, el procedimiento administrativo de derecho de acceso a la información pública, que sirve para dar respuesta a las diversas solicitudes de información que realizan los/as ciudadanos/as. En 2020, se recibieron, únicamente, tres solicitudes: dos de ellas, vía electrónica, y la restante, mediante correo ordinario. Una de ellas fue tramitada con acceso total, aunque respondida fuera de plazo, y dos de ellas se gestionaron con acceso parcial y fueron derivadas a la correspondiente área municipal y organismo, cumpliéndose en un caso el plazo reglamentario y en el otro no. Desde que se creó el citado procedimiento en 2017, se han recibido, en total, 16 solicitudes: 7 de ellas, en 2017; 6, en 2018; y 3 en 2019.

La satisfacción de la ciudadanía con respecto al procedimiento establecido es de un 6,302 sobre 10 puntos, con lo que resulta necesario volver a revisarlo, tres años después, y mejorar su eficacia y cumplimiento de plazos de las respuestas.

Herritar moduan, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea daukazu, eta, horretarako, Udalak prozedura bat dauka ezarrita aspalditik. Baloratu Oetik 10era prozedura horren eraginkortasuna, zure eskaerei emandako erantzunen kalitatea, egokitasuna, erabilitako hizkuntzaren ulergarritasun maila.../ Como ciudadano/a, tienes derecho a acceder a la información pública, y, para ello, el Ayuntamiento tiene establecido un procedimiento desde hace varios años. Valora de 0 a 10 la eficacia de este procedimiento, la calidad de las respuestas a tus peticiones, la idoneidad, el nivel de inteligibilidad del lenguaje utilizado...

109 erantzun



**Puntuación media: 6,302 sobre 10.**



- **Creación de la app/aplicación móvil “Eibarko Udala”:** la aplicación, creada en febrero de 2020, sirve, entre otros asuntos, para que la ciudadanía pueda enviar al Ayuntamiento sus quejas, sugerencias o avisos sobre incidencias en la vía pública. Asimismo, las personas usuarias pueden recibir información sobre los asuntos que más les interesan, mediante un sistema de alertas inmediato. La app, bajo el nombre ‘Eibarko Udala’, está disponible tanto en Android como en Apple, y los contenidos se ofrecen en euskera y castellano. Y, hasta la fecha, ha tenido más de 800 descargas, en total, en ambas plataformas.
- **Buena presencia en las redes sociales:** las redes sociales constituyen un canal de comunicación importante dentro de la estrategia de transparencia y comunicación anterior marcada por la organización.

En 2019 se realizaron un total de 337.841 sesiones a la web municipal; y, de todas ellas, 25.136 a través de referencias sociales, lo que supone un claro aumento con respecto a años anteriores.

Facebook fue en 2019 la red social que más visitantes aportó a la web municipal, con 22.270 sesiones realizadas (88,60 %), seguida de Twitter, con un total de 2.606 visitas realizadas (10,37 %).

Red social	Sesiones	%
1. Facebook	22.270	88,60 %
2. Twitter	2.606	10,37 %
3. LinkedIn	163	0,65 %
4. Instagram	45	0,18 %
5. Instagram Stories	17	0,07 %
6. Blogger	9	0,04 %
7. YouTube	9	0,04 %
8. mename	8	0,03 %
9. WordPress	8	0,03 %
10. Scoop.it	1	0,00 %

**Número de visitas por red social en 2019.**

En la actualidad, varias áreas y servicios municipales tienen presencia en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Pinterest. Asimismo, el área de Cultura y el Servicio de Igualdad-Andretxea cuentan con su propio canal de Telegram. Aun así, muchos de los citados servicios carecen de una estrategia clara, con respecto a la publicación de contenidos, por lo que resulta necesario revisar y/o elaborar un plan para cada unidad, que esté alineado con la estrategia principal que se marcará para las cuentas generales del Ayuntamiento.

	Facebook	Twitter	Youtube	Instagram	Pinterest	Flickr
Eibarko Udala						
Eibarko Euskara						
Eibarko Udal Euskaltegia						
Eibarko Kultura						
Eibarko Liburutegia						
Armagintzaren Museoa-Museo de la Industria Armera						
Ego Ibarra						
Eibar Zabalik						
Andretxea Eibar						
Eibarko Haurreria eta Gazteria						
Eibarko Musika Eskola						
Eibarko Udal Artxiboa						

**Presencia de las áreas y servicios municipales en redes sociales.**

Asimismo, conviene actualizar la guía de estilo de comunicación para la web y redes sociales, editada y aprobada en Junta de Gobierno en octubre de 2015.

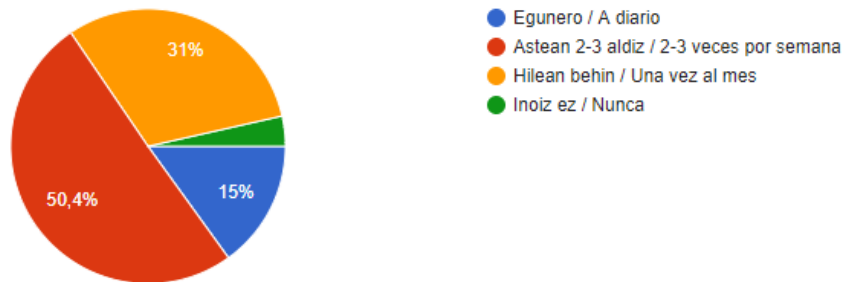
Y, al mismo tiempo, también se deberá revisar la estrategia general marcada para las cuentas generales del Ayuntamiento, junto a su correspondiente calendario de contenidos, y valorar la posibilidad de invertir o no en publicidad en redes sociales.

Por otro lado, y según los datos arrojados por la encuesta de comunicación realizada a la ciudadanía, un 50,4 % de las personas encuestadas consulta dos o tres veces por semana las publicaciones realizadas en las distintas redes sociales del Ayuntamiento (cuentas oficiales y sectoriales), seguido del 31 % que asegura hacerlo una vez al mes, de un 15 % que lo hace a diario y de un 3,5 % que no las consulta nunca.



Zenbateko maiztasunarekin kontsultatzen dituzu Udalaren sare sozialetan (kontu ofiziala eta sektorialak) argitaratzen diren edukiak? / ¿Con qué frecuencia consultas las publicaciones realizadas en las redes sociales del Ayuntamiento (cuenta oficial y sectoriales)?

113 erantzun



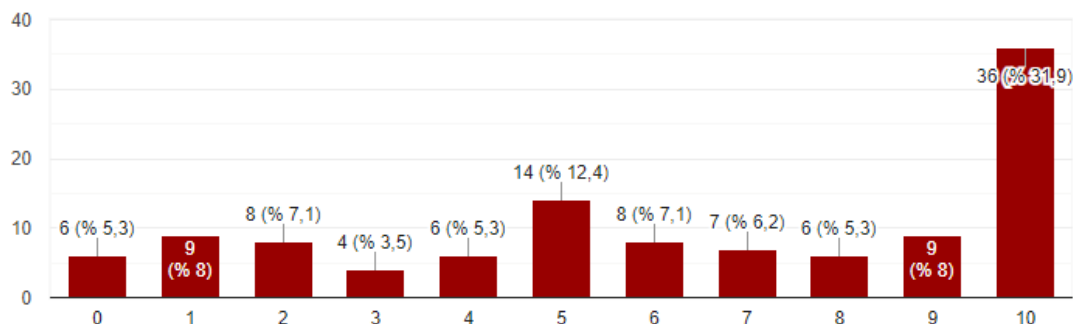
**Consulta, por parte de la ciudadanía, de las cuentas oficiales del Ayuntamiento en redes sociales.**

Por su parte, el 38,6 % de los/as empleados/as municipales consulta una vez al mes las redes sociales institucionales, seguido del 28,4 % que lo hace 2-3 veces por semana, un 25 % que no lo hace nunca y un 8 % que las consulta a diario.

- **Percepción satisfactoria sobre la marca y el logotipo “Eibarko Udala”:** tal y como se indica en el apartado de debilidades del presente DAFO, a pesar de que es necesaria la actualización y/o renovación de la marca y el logotipo “Eibarko Udala”, así como la de varios servicios municipales, la ciudadanía ha valorado positivamente la imagen corporativa, calificándola en 6,345 puntos sobre 10. Los/as empleados/as municipales, por su parte, valoran la imagen de marca “Eibarko Udala” en 5,011 puntos sobre 10.

'Eibarko Udala' marka-irudia atsegina eta hurbilekoa dela uste duzu? / ¿Te resulta atractiva y cercana la imagen de marca 'Eibarko Udala'?

113 erantzun



**Puntuación media de la ciudadanía: 6,345 sobre 10.**



- **Plantilla bilingüe:** otro de los valores altamente remarcables sigue siendo la capacidad de los/as trabajadores/as municipales para realizar sus funciones y ofrecer un servicio público de calidad en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca: el euskera y el castellano.

## OPORTUNIDADES

- **Buena disposición de gran parte de los/as empleados/as para afrontar nuevos retos y tecnologías:** buena parte de la plantilla municipal manifiesta un claro interés por afrontar nuevos retos, colaborar, en la medida de lo posible, en los proyectos transversales que afectan a toda la organización y utilizar distintas herramientas y/o plataformas online que nos ofrece el mercado (webs, Intranet, aplicaciones y/o programas informáticos, gestor de expedientes, redes sociales, *newsletters* o boletines...), en la actualidad, para ofrecer un mejor servicio y comunicar de una manera más eficaz.
- **Impulsar y favorecer la estructura, diseño, contenidos y accesibilidad de la página web municipal y la creación de otras microsites municipales:** pese a los esfuerzos constantes realizados por mejorar el diseño y la accesibilidad de la web municipal y sus respectivas microsites, es necesario avanzar en la materia y actualizar numerosos contenidos estáticos que se albergan en ellas, y seguir alimentando el canal de noticias con una planificación de asuntos de actualidad y la elaboración de un calendario de contenidos específico. Asimismo, y habida cuenta de la envergadura y/o dimensiones que está adquiriendo la organización, en los últimos años, con respecto a las áreas, servicios y unidades que la componen, resulta necesario valorar, en algunos casos, la creación de apartados web específicos para dar cuenta de sus actividades o servicios. Véanse, como ejemplos, los casos de Gizartekintza, el Archivo Municipal, Economía, Desarrollo e Innovación, Medio Ambiente e incluso el de Urbanismo, con la elaboración del nuevo PGOU (Plan General de Ordenación Urbana) en 2021.
- **Publicación, actualización y mejora de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia Municipal:** en cumplimiento de las normativas actuales y de todas aquellas que puedan surgir a corto o medio plazo, será necesario publicar y actualizar información de diversa índole, haciéndola más comprensible, así como otra serie de contenidos de Buen Gobierno que favorezcan un Gobierno transparente y abierto a la ciudadanía.
- **Actualización del procedimiento de Acceso a la Información Pública (Publicidad Pasiva):** revisar el procedimiento establecido y mejorarlo, con la implicación de todas las áreas y personas de la organización, supone otra ventaja clara para tratar de ser más eficientes y trasladar una mejor imagen al exterior.



- **Mejora de la presencia del Ayuntamiento en distintos índices de transparencia (ITA, Dyntra...) y participación en distintos premios organizados por diversas entidades:** otra de las oportunidades es aprovechar la participación y colaboración del Ayuntamiento en numerosos rankings que existen, en la actualidad, para favorecer y garantizar la transparencia y legitimidad de la institución, tales como Dyntra e ITA, por ejemplo. Asimismo, y en aras de mejorar la imagen de marca de la organización, y de posicionar al Ayuntamiento de Eibar como una administración más moderna e innovadora, cabe la posibilidad de presentar su candidatura a premios como NovaGob (red social de administraciones públicas), mediante la propuesta de un proyecto pionero llevado a cabo por la organización, Sello ELoGE (Sello Europeo de Excelencia en Gobernanza), premios de Euskalit (Premios Vascos a la Gestión Avanzada) o Premios de Internet (categoría administraciones públicas), entre otros.
- **Elaboración y/o actualización de la Estrategia de *Social Media* o Redes Sociales:** uno de los retos pendientes, en materia de Comunicación, es mejorar el servicio que ofrece el Ayuntamiento, a través de las cuentas oficiales que dispone en redes sociales. Por tanto, la elaboración de un nuevo Plan General de *Social Media* servirá para sentar las bases y unificar nuevos criterios de uso y estilo, tanto de las cuentas generales como de las sectoriales. Paralelamente a la elaboración de dicho Plan, también es necesario invertir recursos – y costes, si fuese necesario – en la realización de sesiones de formación para empleados/as municipales, encargados/as de gestionar redes sociales en su labor diaria.
- **Fomentar el conocimiento de buenas prácticas de otras administraciones públicas:** supone una clara oportunidad ver cómo trabajan otras administraciones locales, y tratar de adaptar a las necesidades e intereses del Ayuntamiento de Eibar aquellas prácticas que le resulten más beneficiosas.

### 1.3. Toma de decisiones

Según el análisis realizado en el presente Plan, las **principales dificultades** sobre las que resulta necesario incidir para favorecer la comunicación y la transparencia municipal son las siguientes:

- ❖ **Coordinación y gestión escasa de la comunicación interna:** para avanzar y mejorar en este sentido, se deberá aplicar una metodología para favorecer las relaciones departamentales, así como realizar una revisión y un planteamiento de nuevas herramientas a utilizar, a nivel interno, durante los tres próximos años.
- ❖ **Percepción moderada de la ciudadanía sobre la comunicación institucional y la imagen de marca municipal:** aunque los datos obtenidos en la fase de diagnóstico no resulten del todo negativos, aún existe un cierto desconocimiento, por parte de la ciudadanía, sobre los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento, así como un ligero descontento, en relación a la imagen de marca y logotipo municipal. Por todo ello, será necesario proponer acciones que refuercen la imagen corporativa y posicionar al Ayuntamiento de Eibar como una administración innovadora y adaptada a las necesidades del siglo XXI. Asimismo, habrán de realizarse esfuerzos adicionales



para aumentar la presencia del Ayuntamiento en los medios de comunicación, tanto locales como generalistas, y valorar la posibilidad de invertir recursos en la comunicación *offline* o tradicional, con el objetivo de llegar a los distintos públicos objetivos que se marque la institución en el desarrollo de sus planes y programas.

- ❖ **Valoración moderada sobre la accesibilidad y los contenidos de la página web municipal:** a pesar de que la ciudadanía no otorga una mala puntuación a la accesibilidad web, aún resulta necesario avanzar en la mejora y reestructuración de contenidos, así como en la del diseño de distintos apartados web, con el fin de ofrecer una experiencia de usuario lo más satisfactoria y cómoda posible, y cumplir, del mismo modo, las exigencias del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ❖ **Puntuación mediana del Portal de Transparencia Municipal y tardanza en el tiempo de respuesta de las solicitudes de información pública:** aunque la ciudadanía ha otorgado una puntuación de 6,33 al Portal de Transparencia, durante los tres próximos años, se deberá seguir con la estrategia de publicar y actualizar los contenidos exigidos por las normativas actuales, y se deberán buscar nuevas fórmulas que permitan ir más allá de lo establecido en las leyes 19/2013 y en la 2/2016 para lograr ser una administración transparente e innovadora. Además, es preciso revisar el procedimiento de acceso a la información pública y mejorar los plazos de respuesta a las solicitudes realizadas por la ciudadanía.
- ❖ **Implementación escasa en redes sociales:** resulta necesario revisar la estrategia actual en redes sociales de toda la institución, fundamentalmente en las sectoriales, para modificarla y/o mejorarla, y establecer nuevos canales, si fuese necesario, que permitan llegar a la ciudadanía de manera más efectiva. En este sentido, también es recomendable estudiar otras vías como la publicidad en redes sociales, para tratar de difundir mejor los mensajes de la organización y llegar de manera más efectiva a los diferentes públicos.

## 2. Objetivos

Habida cuenta del diagnóstico realizado, así como de las principales dificultades señaladas en el apartado anterior, se detallan, a continuación, una serie de objetivos estratégicos y específicos que se deberán cumplir para favorecer la comunicación interna y externa, así como la transparencia municipal, que se ejerce desde el Ayuntamiento.

### 2.1. Objetivos estratégicos

- Optimizar la comunicación interna un 20 % en el periodo 2021-2023 para mantener coordinados e informados a los distintos departamentos municipales sobre los planes, programas o servicios a desarrollar.
- Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021- 2023.
- Impulsar la comunicación sobre la Transparencia Municipal un 20 % en el periodo 2021-2023.

### 2.2. Objetivos específicos

- Favorecer o mejorar la comunicación interna en las distintas áreas y servicios, y entre todas ellas, un 20 %.
- Favorecer e impulsar la imagen de marca del Ayuntamiento de Eibar, tratando de ofrecer una imagen única y coherente de todas las áreas, servicios y unidades.
- Aumentar y mejorar la aparición en los medios locales, autonómicos y estatales.
- Generar una comunicación online más eficaz del Ayuntamiento de Eibar, a través de la creación y mejora de contenidos en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y en cuentas oficiales en redes sociales.
- Mejorar la accesibilidad de la página web municipal y dispositivos móviles, en cumplimiento del “Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público”.
- Cumplir con los requisitos establecidos por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, a través de la publicación y actualización de contenidos en el Portal de Transparencia Municipal.
- Publicar nuevos contenidos que fomenten la transparencia municipal y el buen gobierno y favorecer el posicionamiento del Consistorio en diversos rankings de transparencia.
- Actualizar y mejorar el procedimiento administrativo sobre el derecho de acceso a la información pública.





- Cumplir con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### 3. Públicos

#### 3.1. Principales

- **Personal municipal, sindicatos y grupos políticos municipales:** Empleados/as municipales (personal laboral, funcionarios/as interinos/as y de carrera); sindicatos (CCOO, ELA, LAB y ErNE); y las formaciones PSE-EE, Eibarko EAJ-PNV, Eibarko EH-Bildu y Elkarrekin Eibar – Podemos.
- **Medios de comunicación locales, comarcales y generalistas:** El Diario Vasco, El Correo, Eta Kitto aldizkaria, Radio Eibar-Cadena Ser, Berria, Gara, Deia, Onda Vasca, Grupo EITB (Euskadi Irratia, Radio Euskadi...), Onda Cero, Telecinco, agencia EFE, Arrate Irratia, Noticias de Gipuzkoa, Ikusten Servicios Audiovisuales S.L.
- **Diversos nichos de la ciudadanía:** jóvenes, estudiantes, emprendedores/as, inmigrantes, mujeres y hombres desempleadas/os, trabajadores/as en activo, jubilados/as, etc.

#### 3.2. Secundarios

- Instituciones Públicas, Universidades, hostelería, comercio y asociaciones ciudadanas de diversa índole.

NOTA: las acciones de comunicación previstas por cada departamento municipal, en el marco de sus planes y programas, comprenderán una serie de públicos objetivos concretos, que se determinarán en la elaboración de cada una de ellas.

### 4. Mensajes

#### 4.1. Mensaje estratégico

“El Ayuntamiento de Eibar pretende convertirse en un referente de Buen Gobierno y Servicio a los ciudadanos/as, construyendo una ciudad sostenible, amable, innovadora y comprometida con la generación de cauces de participación ciudadana.

Para ello, tratamos de impulsar un desarrollo territorial y social equilibrado, garantizando la mejora permanente de la calidad de vida de todos/as los/as ciudadanos/as.

Del mismo modo, queremos ser una Administración comprometida, con una actuación ética y medioambiental, que apuesta por la simplificación administrativa, las nuevas tecnologías, y el fomento de la comunicación.”.



#### 4.2. Mensajes adaptados a los públicos principales

- **Personal municipal, sindicatos y grupos políticos municipales:** “Planificar una comunicación interna correcta y fluida es fundamental para impulsar y favorecer la imagen de marca de Eibarko Udala – Ayuntamiento de Eibar, y sentirnos partícipes de un proyecto común”.
- **Medios de comunicación locales, comarcales y generalistas:** “Los medios de comunicación constituyen una herramienta básica y fundamental para difundir información sobre los distintos planes, programas o actividades que, desde los distintos departamentos del Ayuntamiento de Eibar, se trata de dar a conocer a los/as ciudadanos/as”.
- **Diversos nichos de la ciudadanía:** “Desde el Ayuntamiento de Eibar tratamos de velar por la gestión y organización correcta de los servicios y actividades que ofrecemos a los distintos sectores de la sociedad eibarresa y de otros lugares del mundo”.

#### 4.3. Mensaje adaptado a los públicos secundarios

- **Instituciones Públicas, Universidades, hostelería, comercio y asociaciones ciudadanas de diversa índole:** “El Ayuntamiento de Eibar está siempre dispuesto a colaborar con otras instituciones públicas, universidades, sector comercial y hostelero, así como con grupos y asociaciones ciudadanas de diversa índole para tejer acuerdos de colaboración que redunden en el beneficio de todas y todos, y poder avanzar como sociedad hacia un futuro más prometedor.”.



## 5. Estrategia y acciones de comunicación y transparencia

Para optimizar la comunicación interna y externa del Ayuntamiento de Eibar, así como para lograr ser una administración totalmente transparente, se propone llevar a cabo una serie de acciones de mejora durante los tres próximos años. Así, atendiendo a los objetivos estratégicos y específicos y públicos definidos previamente, se detallan, a continuación, las principales propuestas de comunicación y transparencia a realizar en el periodo 2021-2023.

### Acciones de comunicación interna

#### Programa 1. Realización de reuniones de áreas, servicios, unidades y equipos de proyectos

- Acción 1: Aumento del nº reuniones departamentales para informar sobre cuestiones y/o proyectos transversales y realización del posterior seguimiento
- Acción 2: Organización y seguimiento de reuniones de equipos de proyectos
- Acción 3: Asesoramiento para la elaboración de estrategias y/o planes de comunicación departamentales

#### Programa 2. Impulso y/o mejora de la Intranet Municipal

- Acción 1: Revisión y planteamiento de mejora de la herramienta y/o valoración de la implantación de una nueva Intranet
- Acción 2: Impartición de formación a empleados/as municipales para el uso correcto de la herramienta actual o futura
- Acción 3: Actualización de la guía práctica sobre el uso de la Intranet Municipal

#### Programa 3: Implantación de una red social corporativa

- Acción 1: Implantación de una red social interna (Slack, Yammer...) para la coordinación y gestión de planes, programas, proyectos, foros de debate...
- Acción 2: Impartición de formación interna para un uso correcto de la herramienta elegida

#### Programa 4: Fortalecimiento y/o mejora de la Comunicación de Crisis

- Acción 1: Elaboración del manual o guía práctica de comunicación de crisis
- Acción 2: Constitución y coordinación de un Equipo oficial de comunicación de crisis

#### Programa 5: Revisión y/o actualización del Proyecto de Identidad Visual Corporativa del Ayuntamiento de Eibar

- Acción 1: Elaboración de un nuevo manual de identidad visual corporativa
- Acción 2: Aprobación del manual en Pleno Municipal y difusión del mismo, a nivel interno y externo
- Acción 3: Implementación de la nueva marca y logotipo municipal (papelería, rótulos web, redes sociales, vehículos oficiales...)



## Acciones de comunicación externa y transparencia municipal

### Programa 1. Modernización de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y micrositos internos

- Acción 1: Revisión, actualización y creación de contenidos estáticos y/o dinámicos
- Acción 2: Impulso del canal de “Noticias” y creación de una *newsletter* mensual
- Acción 3: Revisión del diseño web
- Acción 4: Creación y gestión de nuevas micrositos municipales

### Programa 2. Proyecto de mejora de accesibilidad web y aplicaciones móviles

- Acción 1: Impulso y/o mejora de la accesibilidad web y aplicación móvil ‘Eibarko Udala’
- Acción 2: Realización de informes anuales sobre accesibilidad para el Observatorio de Accesibilidad Web
- Acción 3: Creación de procedimientos administrativos específicos sobre accesibilidad web y aplicaciones móviles
- Acción 4: Creación de la Unidad de Accesibilidad Web

### Programa 3. Impulso del Proyecto de Transparencia Municipal

- Acción 1: Elaboración, publicación y actualización de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia
- Acción 2: Gestión y tramitación de las solicitudes de información pública
- Acción 3: Revisión y mejora del procedimiento de Acceso a la Información Pública
- Acción 4: Impulsar la publicación de contenidos de transparencia en el índice DYNTRA y presentar la candidatura del Ayuntamiento para participar en índice ITA
- Acción 5: Creación de un procedimiento administrativo para el correcto flujo y manejo de la información sobre la Publicidad Activa, a nivel interno

### Programa 4. Elaboración del nuevo Plan de *Social Media* o Redes Sociales

- Acción 1: Creación de la nueva Estrategia y/o Plan de Social Media o Redes Sociales para las cuentas generales y sectoriales (+ Actualización de la Guía de Estilo de la web y redes sociales)
- Acción 2: Planificación de la inversión en Publicidad en Redes Sociales
- Acción 3: Creación y gestión del canal oficial de “Eibarko Udala” en Telegram
- Acción 4: Creación y coordinación del Equipo de Redes Sociales del Ayuntamiento de Eibar, conformado por distintas áreas, servicios y unidades + Impartición de formación
- Acción 5: Creación de un procedimiento administrativo específico para la creación y gestión de cuentas oficiales en redes sociales institucionales

### Programa 5. Organización de las I Jornadas de Comunicación y Transparencia en las Administraciones Públicas

- Acción 1: Elaboración, gestión y organización de las I Jornadas del Ayuntamiento de Eibar
- Acción 2: Difusión y/o promoción online y offline de las Jornadas



**Programa 6. Candidatura a distintos premios organizados por entidades externas sobre Innovación, Buen Gobierno...**

- Acción 1: Candidatura para la obtención del Sello EloGE de excelencia en gobernanza
- Acción 2: Candidatura al diploma, reconocimiento y/o Premio Vasco a la Gestión Avanzada de EUSKALIT
- Acción 3: Presentación de proyectos municipales destacados y/o innovadores a NovaGob (Red Social de la Administración Pública)
- Acción 4: Candidatura a los Premios de Internet (Categoría Administraciones Públicas)

**5.1. Acciones de comunicación interna**

**Programa 1. Realización de reuniones de áreas, servicios, unidades y equipos de proyectos.**

- **Objetivo estratégico:** Optimizar la comunicación interna un 20 % en el periodo 2021-2023 para mantener coordinados e informados a los distintos departamentos municipales sobre los planes, programas o servicios a desarrollar.
- **Objetivo específico:** Favorecer o mejorar la comunicación interna en las distintas áreas y servicios, y entre todas ellas, un 20 %.

<b>Acción</b>	<b>Aumento del nº de reuniones departamentales para informar sobre cuestiones y/o proyectos transversales y realización del posterior seguimiento</b>		
<b>Detalles</b>	Se deberán potenciar las reuniones de los distintos departamentos municipales, estableciendo una periodicidad fija de las mismas, con el fin de informar a los/as empleados/as municipales sobre asuntos de interés general para toda la organización, y que les afecten directamente.		
<b>Estructuras responsables</b>	Responsables técnicos/as de áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de reuniones realizadas</li> <li>• Nº de convocatorias, órdenes del día, actas...elaboradas</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Organización y seguimiento de reuniones de equipos de proyectos</b>		
<b>Detalles</b>	Potenciar la realización de reuniones de equipos de proyectos, en los casos en que sea necesario, y realizar un seguimiento de las mismas. Por ejemplo: Equipo de comunicación, Mesa del Euskera...		
<b>Estructuras responsables</b>	Responsables técnicos/as de Equipos de proyectos		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de equipos de proyectos en marcha</li> <li>• Nº de reuniones realizadas</li> <li>• Nº de convocatorias, órdenes del día, actas...enviadas</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Asesoramiento para la elaboración de estrategias y/o planes de comunicación departamentales</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Mediante dicha acción, se pretende ayudar y/o colaborar con los distintos departamentos municipales que lo requieran para facilitarles una serie de pautas básicas para redactar sus propios planes de comunicación y/o ayudarles en la difusión de las campañas informativas que realicen.</p> <p>Asimismo, se deberá tener en cuenta el Protocolo de Comunicación (Ver apartado ANEXO) aprobado en 2019 por Resolución de Alcaldía para una correcta gestión de la comunicación interna y externa.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Responsables de áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de departamentos municipales que reciban asesoramiento</li> <li>• Nº de áreas, servicios y unidades que implementen las pautas indicadas por el Servicio de Comunicación para la elaboración de planes y difusión de campañas</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

**Programa 2. Impulso y/o mejora de la Intranet Municipal.**

- **Objetivo estratégico:** Optimizar la comunicación interna un 20 % en el periodo 2021-2023 para mantener coordinados e informados a los distintos departamentos municipales sobre los planes, programas o servicios a desarrollar.
- **Objetivo específico:** Favorecer o mejorar la comunicación interna en las distintas áreas y servicios, y entre todas ellas, un 20 %.

<b>Acción</b>	<b>Revisión y planteamiento de mejora de la herramienta y/o valoración de la implantación de una nueva Intranet</b>		
<b>Detalles</b>	Tras la escasa puntuación obtenida en la fase de diagnóstico sobre el uso y diseño de la herramienta actual, se deberá realizar un análisis de la misma, y valorar la posibilidad de introducir nuevas mejoras, o, en su caso, la de implantar una nueva Intranet, con ayuda externa a la institución, con funcionalidades añadidas y que posibilite automatizar y simplificar los procesos de trabajo, y gestionar distintos proyectos departamentales.		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia e Informática		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas, servicios y unidades		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para la elaboración de la nueva Intranet (en caso de ser necesario)		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de la situación de la Intranet actual</li> <li>• % de departamentos que utilizan la herramienta actual</li> <li>• Nº de mejoras a realizar en la Intranet actual</li> <li>• Implantación de una nueva Intranet</li> <li>• Uso de la nueva Intranet: % de empleados/as que la utilizan</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Impartición de formación a empleados/as municipales para el uso correcto de la herramienta actual o futura</b>
<b>Detalles</b>	La Intranet Municipal es una herramienta de uso interno, y, por tanto, es necesario que todos los departamentos municipales aprendan a utilizarla para la publicación de distintos contenidos. Bien

	sea con la herramienta actual o con una nueva que se pueda implantar a corto o medio plazo, será necesario que determinados empleados/as de cada departamento, nombrados/as por sus superiores, reciban formación específica, cada vez que lo requieran, para su utilización. Dichas formaciones, como hasta la fecha, se organizarán a nivel interno, y correrán a cargo del técnico de comunicación, en coordinación con trabajadores/as del área de Informática.		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia e Informática		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas, servicios y unidades		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para la elaboración de la nueva Intranet (en caso de ser necesario)		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de sesiones de formación impartidas</li> <li>• Nº de trabajadores/as asistentes a las formaciones</li> <li>• Guías elaboradas sobre la Intranet Municipal</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Actualización de la guía práctica sobre el uso de la Intranet Municipal</b>		
<b>Detalles</b>	En la actualidad, existe una guía práctica en la que se recogen una serie de criterios de estilo y redacción de los contenidos a publicar en la Intranet Municipal. Dicha guía, deberá estar sujeta a todos los cambios que se realicen en la herramienta actual u otra similar, y, por tanto, deberá actualizarse cada vez que sea preciso. Asimismo, se realizará la correspondiente labor de difusión de la misma entre todos/as los/as empleados/as municipales.		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización e Informática		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para la elaboración de la nueva Intranet (en caso de ser necesario)		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de actualizaciones de la guía actual y/o futura</li> <li>• Nº de trabajadores/as y de ocasiones en las que haya sido difundida en la organización</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>





**Programa 3. Implantación de una red social corporativa.**

- **Objetivo estratégico:** Optimizar la comunicación interna un 20 % en el periodo 2021-2023 para mantener coordinados e informados a los distintos departamentos municipales sobre los planes, programas o servicios a desarrollar.
- **Objetivo específico:** Favorecer o mejorar la comunicación interna en las distintas áreas y servicios, y entre todas ellas, un 20 %.

<b>Acción</b>	<b>Implantación de una red social interna (Slack, Yammer...) para la coordinación y gestión de planes, programas, proyectos, foros de debate...</b>		
<b>Detalles</b>	<p>La implantación de una red social corporativa como Yammer o Slack supone mejorar la comunicación, a nivel interno, permitiendo estrechar relaciones entre trabajadores/as, mantenerlos informados/as sobre todos los asuntos de carácter transversal de la institución, y llevar a cabo una correcta gestión de proyectos y mejorar los flujos de trabajo.</p> <p>Junto a la Intranet Municipal, Yammer o Slack, permiten, sin duda, compartir conocimiento, mejorar la productividad, y avanzar en el proceso de transformación digital de la institución.</p> <p>Mediante dicha acción, que se presenta como una prueba piloto, se pretende dar la oportunidad, a todos los departamentos municipales que estén interesados, de utilizar una red social corporativa sencilla, intuitiva y al alcance de todos y todas.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas, servicios y unidades		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de una red social corporativa</li> <li>• Nº de empleados/as municipales que la utilizan en su labor diaria para comunicar cuestiones internas o mantenerse informados/as</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Impartición de formación interna para un uso correcto de la herramienta elegida</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Una vez definida la red social corporativa a utilizar –Yammer o Slack–, y tener constancia de las áreas, servicios y unidades municipales que la utilizarán en su labor diaria, se propone realizar una o varias sesiones de formación, a nivel interno, para el correcto uso y gestión de la herramienta.</p> <p>Todas las sesiones de formación serán impartidas en dependencias municipales, y correrán a cargo del Servicio de Comunicación.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas, servicios y unidades		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de sesiones de formación impartidas</li> <li>• N° de departamentos municipales y/o empleados participantes en cada sesión</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

#### **Programa 4. Fortalecimiento y/o mejora de la Comunicación de Crisis.**

- **Objetivo estratégico:** Optimizar la comunicación interna un 20 % en el periodo 2021-2023 para mantener coordinados e informados a los distintos departamentos municipales sobre los planes, programas o servicios a desarrollar.
- **Objetivos específicos:**
  - Favorecer o mejorar la comunicación interna en las distintas áreas y servicios, y entre todas ellas, un 20 %.
  - Favorecer e impulsar la imagen de marca del Ayuntamiento de Eibar, tratando de ofrecer una imagen única y coherente de todas las áreas, servicios y unidades.

<b>Acción</b>	<b>Elaboración del manual o guía práctica de comunicación de crisis</b>
<b>Detalles</b>	<p>La actual crisis sanitaria, económica y social, generada por la pandemia de la Covid-19, ha dejado al descubierto la necesidad de aunar esfuerzos para comunicar estratégicamente y trasladar mensajes unificados y concisos a la ciudadanía sobre la actividad municipal y todo lo que acontece en Eibar, nuestra ciudad.</p> <p>El Ayuntamiento de Eibar ha logrado conectar con los públicos –tanto internos como externos– de una manera acertada, logrando salvaguardar</p>

	la situación, gracias al arduo trabajo de un equipo técnico y político creado para la ocasión en 2020. Pese a ello, no se dispone aún de un manual o guía oficial de comunicación de crisis que permita establecer una hoja de ruta y definir una serie de criterios y/o pautas para resolver con garantías futuras crisis que puedan surgir. Por ello, se plantea elaborar una guía práctica que sirva como soporte en situaciones de crisis venideras, y pueda ser utilizada por el equipo técnico y/o político creado en cada ocasión.		
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo técnico/político de comunicación de crisis		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la guía práctica o manual de comunicación de crisis</li> <li>• % de ocasiones en las que se utilice dicha guía para afrontar cada situación de comunicación de crisis</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Constitución y coordinación de un Equipo oficial de comunicación de crisis</b>
<b>Detalles</b>	<p>El año 2020 sirvió para constituir un equipo de trabajo, compuesto por responsables técnicos/as y políticos/as de la Corporación, que pudiese dar solución a la complicada situación de comunicación de crisis, creada por la pandemia de la Covid-19.</p> <p>En la actualidad, dicho equipo de trabajo sigue reuniéndose para solventar diversas cuestiones internas, relacionadas con la pandemia, aunque no se trata de un Equipo oficial creado para futuras crisis.</p> <p>Por ello, mediante esta acción, se propone crear un Equipo de trabajo oficial de comunicación de crisis (a nivel interno y externo), que esté conformado, como mínimo, por responsables de distintos departamentos municipales, personal técnico que se considere oportuno en cada ocasión, Alcaldía y responsables políticos del Equipo de Gobierno.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Equipo de trabajo oficial de comunicación de crisis



<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas, servicios y unidades municipales oportunas		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Equipo oficial de comunicación de crisis</li> <li>• Nº de personas que forman parte del Equipo</li> <li>• Nº de reuniones del Equipo oficial de comunicación de crisis</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

**Programa 5. Revisión y/o actualización del Proyecto de Identidad Visual Corporativa del Ayuntamiento de Eibar.**

- **Objetivos estratégicos:**
  - Optimizar la comunicación interna un 20 % en el periodo 2021-2023 para mantener coordinados e informados a los distintos departamentos municipales sobre los planes, programas o servicios a desarrollar.
  - Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021- 2023.
- **Objetivos específicos:**
  - Favorecer o mejorar la comunicación interna en las distintas áreas y servicios, y entre todas ellas, un 20 %.
  - Favorecer e impulsar la imagen de marca del Ayuntamiento de Eibar, tratando de ofrecer una imagen única y coherente de todas las áreas, servicios y unidades.
  - Aumentar y mejorar la aparición en los medios locales y generalistas.

<b>Acción</b>	<b>Elaboración de un nuevo manual de identidad visual corporativa</b>
<b>Detalles</b>	<p>Tal y como se ha indicado en la fase de diagnóstico, el proyecto de identidad visual corporativa actual data del año 2003, y tanto los/as empleados/as municipales como la ciudadanía, en general, tienen una percepción moderada de la imagen de marca actual. El logotipo y marca actual del Ayuntamiento de Eibar (incluidos los logotipos y marcas departamentales), requieren de una revisión profunda y ser adaptados para ofrecer una imagen única y coherente de la institución, y acorde a los tiempos actuales.</p> <p>Por ello, se propone, en primer lugar, la revisión del manual de identidad visual corporativa actual, y la posterior elaboración de una nueva guía o manual que responda a las necesidades de la institución. Para ello, se propone contar con el asesoramiento y/o colaboración de una empresa externa especializada, encargada, además, de la elaboración del nuevo manual.</p>

<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización y Secretaría Municipal		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para desarrollar la acción		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del actual proyecto de Identidad Visual Corporativa (aprobado en 2003)</li> <li>• Creación del nuevo manual de identidad visual corporativa</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Aprobación del manual en Pleno Municipal y difusión del mismo, a nivel interno y externo</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Una vez definido el nuevo Proyecto de Identidad Visual Corporativa del Ayuntamiento de Eibar, se deberá dar traslado del mismo en la(s) correspondiente(s) comisiones asesoras y/o de trabajo, y se deberá aprobarle en una sesión ordinaria del Pleno Municipal.</p> <p>Posteriormente, se informará sobre dicha aprobación en todas las áreas, servicios y unidades municipales y se dará cuenta de ello, también en los medios de comunicación, mediante la organización de una rueda de prensa y/o nota de prensa elaborada para la ocasión.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Órgano(s) de gobierno pertinentes		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del nuevo Proyecto de Identidad Visual Corporativa</li> <li>• Nº de órganos en los que haya sido comunicado el proyecto</li> <li>• Nº de comunicados enviados, a nivel interno, para informar sobre la aprobación del proyecto</li> <li>• Nº de ruedas de prensa organizadas para informar sobre la aprobación del proyecto</li> <li>• Nº de notas de prensa enviadas a los medios de comunicación para informar sobre la aprobación del nuevo proyecto</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Implementación de la nueva marca y logotipo municipal (papelería, rótulos, web, redes sociales, vehículos oficiales...)</b>		
<b>Detalles</b>	<p>En una segunda fase del Proyecto de Identidad Visual Corporativa, se deberá aplicar e implementar lo recogido en el nuevo manual, debiendo realizar, para ello, los cambios y/o modificaciones que resulten necesarias en distintos soportes municipales: papelería (cartas, documentos, impresos...), rótulos, fichas de procedimientos, plataformas online (páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales...), vehículos oficiales, etc.</p> <p>Para llevar a cabo dicha implementación, llegado el momento, se deberán establecer los plazos de ejecución de cada acción, y definir, exhaustivamente, un importe económico acorde a dichos cambios.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto establecido para la implementación de la nueva marca y logotipo en los distintos soportes de ámbito municipal</li> <li>• Definición de plazos para implementar las acciones previstas en el nuevo manual de identidad visual corporativa</li> <li>• Nº de soportes municipales modificados</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>



## 5.2. Acciones de comunicación externa y transparencia municipal

**Programa 1.** Modernización de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y microsites internas.

- **Objetivo estratégico:** Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021-2023.
- **Objetivo específico:** Generar una comunicación online más eficaz del Ayuntamiento de Eibar, a través de la creación y mejora de contenidos en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y de cuentas oficiales en redes sociales.

<b>Acción</b>	<b>Revisión, actualización y creación de contenidos estáticos y/o dinámicos</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Se deberán revisar los principales apartados web existentes (“Eibar”, “Ayuntamiento”, “Trámites y servicios”, “Noticias” y “Agenda”) para su correspondiente actualización y la creación en los mismos de nuevos sub-apartados.</p> <p>En dichos apartados, se deberán incluir textos de calidad y accesibles, así como diversas imágenes y vídeos que los acompañen. Asimismo, se deberá barajar la posibilidad de elaborar vídeos explicativos o tutoriales, en los casos en que sea necesario, para informar a la ciudadanía sobre distintos trámites y servicios municipales.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para la gestión técnica de la página web municipal		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de apartados web actualizados</li> <li>• N° de nuevos apartados y sub-apartados web creados</li> <li>• N° de textos, imágenes, vídeos...elaborados</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Impulso del canal de “Noticias” y creación y envío de una <i>newsletter</i> mensual</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Mediante esta acción, se pretende mejorar el servicio de publicación de noticias en la página web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a>, con la concreción semanal de una serie de piezas informativas a publicar.</p> <p>Para ello, se propone elaborar un calendario de contenidos, en el que se recojan las principales</p>		

	<p>cuestiones que se deben dar a conocer a los/as ciudadanos/as. Muchas de las noticias que se pueden recoger en dicho calendario podrán ser atemporales, puesto que se repiten cada año, y otras tantas podrán estar más sujetas a la actualidad informativa de carácter municipal.</p> <p>Para la propuesta y elaboración de noticias, se plantea, además, solicitar a los distintos departamentos municipales, una vez al mes, las cuestiones que consideren más relevantes de su área y puedan ser trasladadas a la ciudadanía. Dicha solicitud, se podrá realizar todos los meses mediante correo electrónico o bien mediante la realización de una reunión entre técnicos responsables de cada departamento y Alcaldía y el Servicio de Comunicación. Además, en el canal de “Noticias” de la web municipal se publicarán, como hasta la fecha, otra serie de notas de prensa elaboradas en el día a día.</p> <p>Por último, aprovechando las noticias más destacadas de cada mes, se propone realizar una acción de email marketing, mediante el envío mensual de una <i>newsletter</i> o boletín de noticias a la ciudadanía, utilizando la herramienta MailChimp o similar. Para dar la opción de suscribirse al boletín de noticias, se propone elaborar un apartado específico en la portada principal de la web municipal.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° noticias elaboradas y publicadas en la web municipal, cada mes</li> <li>• N° de notas de prensa elaboradas y publicadas, cada mes, en la web municipal</li> <li>• N° de solicitudes y aportaciones realizadas por los departamentos municipales para la elaboración y publicación de noticias en la web municipal</li> <li>• Elaboración del calendario de contenidos para concretar las noticias a publicar en la página web municipal</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>



<b>Acción</b>	<b>Revisión del diseño web</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Para mejorar la comunicación online con la ciudadanía, así como la accesibilidad de la página web municipal, es preciso revisar su estructura y el diseño y realizar los cambios que se estimen pertinentes.</p> <p>La portada principal de la web municipal y varios apartados internos fueron rediseñados por última vez en 2017. Por tanto, es preciso volver a realizar, nuevamente, la citada revisión, durante este Mandato 2019-2023. Para ello, se propone contar con la ayuda y colaboración de la empresa encargada para el diseño y mantenimiento técnico de la web, así como con otra serie de agentes internos del Ayuntamiento.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización e Informática		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para la gestión técnica de la página web municipal		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del diseño web</li> <li>• Mejoras y/o cambios realizados en el diseño web</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Creación y gestión de nuevas microsites municipales</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Con el objetivo de mejorar la comunicación online, dar a conocer mejor la labor desarrollada por las distintas áreas, servicios y unidades municipales, y, en definitiva, para mejorar el servicio prestado a la ciudadanía, se propone estudiar la posibilidad de crear nuevas microsites municipales, durante los tres próximos años: Urbanismo (para la elaboración del PGOU –Plan General de Ordenación Urbana–); Archivo Municipal; Desarrollo Económico, Empleo e Innovación; Gizartekintza; y Medio Ambiente.</p> <p>La creación, publicación y actualización de contenidos en cada microsite correrá a cargo del área responsable, en coordinación con Comunicación, Organización e Informática.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Urbanismo, Archivo Municipal, Desarrollo Económico, Empleo e Innovación, Gizartekintza y Medio Ambiente		



<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia, Informática y Organización		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Empresa contratada para la elaboración de las microsites municipales		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de microsites elaboradas</li> <li>Empleados/as encargados/as de la creación, actualización y gestión de contenidos</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

## **Programa 2. Proyecto de mejora de la accesibilidad web y aplicaciones móviles.**

- **Objetivo estratégico:** Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021-2023.
- **Objetivos específicos:**
  - Generar una comunicación online más eficaz del Ayuntamiento de Eibar, a través de la creación y mejora de contenidos en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y de cuentas oficiales en redes sociales.
  - Mejorar la accesibilidad de la página web municipal y dispositivos móviles, en respuesta al “Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público”.

<b>Acción</b>	<b>Impulso y/o mejora de la accesibilidad web y aplicación móvil ‘Eibarko Udala’</b>
<b>Detalles</b>	<p>Aunque la valoración otorgada por la ciudadanía sobre la accesibilidad web sea moderadamente positiva, aún resulta necesario aunar esfuerzos para ofrecer de mejor forma los contenidos web y favorecer la experiencia de usuario. Para ello, es necesario realizar una labor de concienciación entre los/as empleados/as encargados/as de publicar contenidos en la web municipal. Además de enviar comunicados y/o correos puntuales, en los que se les informará sobre las directrices generales a seguir en materia de accesibilidad web, se estudiará la posibilidad de ofrecer sesiones de formación sobre el asunto.</p> <p>Además, se deberá dar cumplimiento a las exigencias establecidas en el “Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público” y realizar cuantas correcciones técnicas sean necesarias, año tras año.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas, servicios y unidades municipales



<b>Estructuras de colaboración externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa contratada para la gestión técnica de la página web municipal</li> <li>• Observatorio de Accesibilidad Web</li> </ul>						
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras y/o correcciones realizadas en la web municipal para favorecer la accesibilidad</li> </ul>						
<b>Año</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

<b>Acción</b>	<b>Realización de informes anuales sobre accesibilidad para el Observatorio de Accesibilidad Web</b>
<b>Detalles</b>	<p>El Decreto citado en la acción anterior (“Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público”) obliga a las entidades públicas a realizar una serie de informes, con carácter anual, para remitirlos al Observatorio de Accesibilidad Web, y que este, a su vez, los puede enviar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de la Comisión Europea.</p> <p>Por ello, desde el Ayuntamiento de Eibar, se deberán elaborar los siguientes informes anuales para su remisión al Observatorio de Accesibilidad Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad</li> <li>○ Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación</li> <li>○ Informe de revisión de la accesibilidad</li> <li>○ Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones</li> </ul> <p>Para la elaboración de dichos informes, se deberá contar con la necesaria colaboración de la empresa encargada de gestionar el apartado técnico de la web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a>.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización e Informática
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa contratada para la gestión técnica de la página web municipal</li> <li>• Observatorio de Accesibilidad Web</li> </ul>

<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de informes realizados para la mejora de la accesibilidad web</li> <li>Nº de informes remitidos al Observatorio Web de Accesibilidad</li> <li>Atenciones prestadas por la empresa contratada para el mantenimiento web y la elaboración de informes sobre accesibilidad web</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Creación de procedimientos administrativos específicos sobre accesibilidad web y aplicaciones móviles</b>		
<b>Detalles</b>	<p>El “Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público”, además de obligar a realizar mejoras técnicas sobre accesibilidad en webs y aplicaciones, y a elaborar los informes mencionados anteriormente, exige concretar una serie de procedimientos específicos de quejas y/o reclamaciones de accesibilidad., comunicados, peticiones, etc.</p> <p>Por ello, se deberá trabajar en la definición de los citados procedimientos administrativos, junto al área de Organización del Ayuntamiento de Eibar.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Organización y Personal y Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de procedimientos administrativos elaborados para la mejora de la accesibilidad web y aplicaciones web</li> <li>Implantación de los procedimientos sobre accesibilidad web</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Creación de la Unidad de Accesibilidad Web</b>		
<b>Detalles</b>	<p>El “Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público” obliga, en su artículo 16, a crear una Unidad de Accesibilidad Web en todas las administraciones públicas, y le atribuye una serie</p>		

	de funciones específicas para su correcto desarrollo.		
	Por ello, el Ayuntamiento de Eibar deberá crear dicha Unidad y nombrar a la(s) persona(s) responsables de garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles dentro de su ámbito competencial.		
<b>Estructuras responsables</b>	Departamento de Personal y Organización y Órganos de Gobierno		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Observatorio de Accesibilidad Web		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y aprobación de la Unidad de Accesibilidad Web</li> <li>• Nombramiento de persona(s) responsable(s) de dicha Unidad</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

### **Programa 3. Impulso del Proyecto de Transparencia Municipal.**

- **Objetivo estratégico:** Impulsar la comunicación sobre la Transparencia Municipal un 20 % en el periodo 2021-2023.
- **Objetivos específicos:**
  - Cumplir con los requisitos establecidos por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, a través de la publicación y actualización de contenidos en el Portal de Transparencia Municipal.
  - Publicar nuevos contenidos que fomenten la transparencia municipal y el buen gobierno y favorecer el posicionamiento del Consistorio en diversos rankings de transparencia.
  - Actualizar y mejorar el procedimiento administrativo sobre el derecho de acceso a la información pública.
  - Cumplir con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<b>Acción</b>	<b>Elaboración, publicación y actualización de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia</b>
<b>Detalles</b>	En la actualidad, el Ayuntamiento de Eibar cumple en más de un 90 % los requisitos establecidos por las leyes actuales en transparencia.

	<p>Mediante esta acción, se deberá seguir actualizando y publicando todos los contenidos relacionados con el apartado de la Publicidad Activa. Y, de la misma manera, se propone crear nuevos contenidos que aún no están disponibles en el Portal de Transparencia, con el objetivo de tratar de cumplir las normativas en su totalidad, e intentar ir más allá de lo que establece la legislación estatal y autonómica.</p> <p>Los contenidos a publicar –tanto en la plataforma “Gipuzkoa Irekia” de la Diputación Foral de Gipuzkoa como en el apartado web de Transparencia de la web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a>– seguirán estando distribuidos en los siguientes bloques temáticos: Altos cargos y responsables; Organización, Planificación y Patrimonio; Relaciones con la ciudadanía; Información económico-financiera; Contratos, convenios y subvenciones; Urbanismo y obras públicas; Medio Ambiente; y Normas e Información de relevancia jurídica.</p>						
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y área de Personal						
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas, servicios y unidades municipales						
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa contratada para la gestión técnica de la página web municipal</li> <li>• Diputación Foral de Gipuzkoa (responsables de la plataforma “Gipuzkoa Irekia”)</li> </ul>						
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de contenidos actualizados y publicados en el Portal de Transparencia</li> <li>• % de nuevos contenidos elaborados y publicados en el Portal de Transparencia</li> </ul>						
<b>Año</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

<b>Acción</b>	<b>Gestión y tramitación de las solicitudes de información pública</b>
<b>Detalles</b>	<p>Con respecto al apartado de la Publicidad Pasiva o el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía, se deberá seguir respondiendo a todas las solicitudes de acceso a la información, realizadas por la ciudadanía, en el plazo máximo de un mes, y publicar dicha información en el Portal de Transparencia.</p> <p>Para llevar a cabo dicha labor, se contará con la ayuda y colaboración del Equipo de</p>

	Transparencia, creado en 2017, así como con la de los departamentos municipales que se requieran en cada caso.		
<b>Estructuras responsables</b>	Área de Personal		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia y resto de áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de solicitudes de información pública recibidas anualmente</li> <li>• % de solicitudes respondidas dentro del plazo reglamentario</li> <li>• % de solicitudes respondidas fuera del plazo reglamentario</li> <li>• % de respuestas respondidas fuera del compromiso interno del Ayuntamiento</li> <li>• Plazo medio de respuesta</li> <li>• Tipología de solicitudes</li> <li>• N° de solicitudes con acceso total</li> <li>• N° de solicitudes derivadas a otras instituciones públicas</li> <li>• N° de desestimaciones y su porcentaje respecto al total de solicitudes recibidas</li> <li>• N° de solicitudes con acceso parcial y derivadas</li> <li>• N° de solicitudes con acceso parcial</li> <li>• N° de solicitudes pendientes de resolución</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Revisión y mejora del procedimiento de Acceso a la Información Pública</b>
<b>Detalles</b>	<p>Tal y como se recoge en las normativas actuales sobre transparencia, las instituciones públicas deben garantizar a la ciudadanía el derecho de acceso a la información pública (Publicidad Pasiva). El Ayuntamiento de Eibar elaboró, para ello, en 2017, el procedimiento administrativo de acceso a la información pública, citado en el punto anterior.</p> <p>Cuatro años más tarde, resulta necesario realizar una revisión exhaustiva sobre dicho procedimiento, con el objetivo de agilizar los trámites internos, mejorar su eficacia, y tratar de disminuir y/o reducir los plazos de respuesta a las solicitudes de información realizadas por los/as ciudadanos/as.</p>



<b>Estructuras responsables</b>	Área de Organización y Personal		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y mejora del procedimiento administrativo de Acceso a la Información Pública</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Impulsar la publicación de contenidos de transparencia en el índice DYNTRA y presentar la candidatura del Ayuntamiento para participar en el índice ITA</b>		
<b>Detalles</b>	<p>El Ayuntamiento de Eibar ocupa, en la actualidad, la 4º posición en el ranking de ayuntamientos más transparentes del País Vasco, elaborado por la plataforma DYNTRA. A nivel estatal, se encuentra en undécima posición.</p> <p>A través de dicha acción, la finalidad es seguir creando contenidos de transparencia y Buen Gobierno para adaptarlos a los indicadores establecidos por la citada plataforma, y lograr escalar posiciones en el ranking de ayuntamientos más transparentes.</p> <p>Por otro lado, se plantea participar en el índice ITA (Transparencia Internacional España), tratando de cumplir los indicadores establecidos por dicha organización y posicionar al Ayuntamiento de Eibar como administración transparente e innovadora.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia y Área de Personal		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	DYNTRA e ITA		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de indicadores cumplidos en los rankings de ayuntamientos transparentes de DYNTRA e ITA</li> <li>Participación en el índice de transparencia ITA</li> <li>Posición alcanzada por el Ayuntamiento de Eibar en los rankings de transparencia de DYNTRA e ITA</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>



<b>Acción</b>	<b>Creación de un procedimiento administrativo para el correcto flujo y manejo de la información sobre la Publicidad Activa, a nivel interno</b>		
<b>Detalles</b>	<p>En la actualidad, no existe un procedimiento específico para coordinar la elaboración y envío de información de los contenidos de Publicidad Activa de los distintos departamentos municipales al Servicio de Comunicación y Transparencia, y su posterior publicación en el Portal de Transparencia.</p> <p>Por ello, se plantea la creación de un procedimiento administrativo en el que se defina con claridad el sistema de recogida, tratamiento, elaboración, publicación y actualización de la información a incluir el apartado web de transparencia.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Área de Organización y Personal		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia y Área de Personal		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del procedimiento administrativo interno sobre la Publicidad Activa</li> <li>• % de departamentos municipales involucrados en el procedimiento sobre la información de Publicidad Activa</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

#### **Programa 4. Elaboración del nuevo Plan de *Social Media* o Redes Sociales.**

- **Objetivo estratégico:** Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021-2023.
- **Objetivos específicos:**
  - Generar una comunicación online más eficaz del Ayuntamiento de Eibar, a través de la creación y mejora de contenidos en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y de cuentas oficiales en redes sociales.
  - Favorecer e impulsar la imagen de marca del Ayuntamiento de Eibar, tratando de ofrecer una imagen única y coherente de todas las áreas, servicios y unidades

<b>Acción</b>	<b>Creación de la nueva Estrategia y/o Plan de Social Media o Redes Sociales para las cuentas generales y sectoriales (+ Actualización de la <i>Guía de Estilo de la web y redes sociales</i>)</b>		
<b>Detalles</b>	Mediante esta acción, se pretende realizar una revisión profunda de la situación de las cuentas		

	<p>oficiales en redes sociales del Ayuntamiento de Eibar y sentar las bases y criterios para un uso correcto de las mismas, y en definitiva, ofrecer un mejor servicio de atención a la ciudadanía.</p> <p>Para ello, se propone realizar un nuevo Plan de <i>Social Media</i> o Redes Sociales en el que se recoja un análisis general de las cuentas corporativas, y se establezcan de manera clara y detallada los objetivos, criterios de uso y estilo a seguir, los contenidos a publicar y la periodicidad de los mismos, así como un calendario editorial, entre otras cuestiones.</p> <p>Hasta la elaboración y puesta en marcha de dicho Plan, se deberán seguir aplicando los criterios de uso de las redes sociales, recogidos en <i>la Guía de Estilo de la web y redes sociales</i>, aprobada en Junta de Gobierno en 2015.</p>						
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia						
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Departamentos municipales, encargados de gestionar cuentas oficiales en redes sociales						
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del nuevo Plan de <i>Social Media</i> o Redes Sociales</li> <li>• Nº de áreas, servicios y unidades municipales encargadas de gestionar cuentas oficiales en redes sociales</li> </ul>						
<b>Año</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

<b>Acción</b>	<b>Planificación de la inversión en Publicidad en Redes Sociales</b>
<b>Detalles</b>	<p>Paralelamente al nuevo Plan de <i>Social Media</i> o Redes Sociales diseñado para el Ayuntamiento de Eibar, se propone estudiar la posibilidad de invertir recursos en publicidad online, concretamente, en publicidad en redes sociales. Para ello, se deberá realizar, previamente, una planificación de cuáles son los asuntos que más pueden interesar a la ciudadanía, con respecto a la vida municipal, así como aquellos que más interesa potenciar al propio Ayuntamiento, para difundirlos, posteriormente, mediante distintas campañas publicitarias.</p> <p>En este caso, será el Equipo de trabajo de comunicación, integrado en la Delegación Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Eibar, el</p>



	que realizará dicha planificación y determinará qué tipos de campañas se pueden potenciar en redes sociales.		
<b>Estructuras responsables</b>	Equipo de comunicación (Delegación Gobierno Abierto)		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Tesorería y resto de áreas, servicios y unidades		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de campaña(s) de publicidad realizadas en redes sociales</li> <li>Importe invertido en cada una de las campañas de publicidad realizadas en redes sociales</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Creación y gestión del canal oficial de “Eibarko Udala” en Telegram</b>
<b>Detalles</b>	<p>La apertura y gestión de un canal oficial en Telegram para el Ayuntamiento de Eibar permitiría complementar la labor de difusión de contenidos que se realiza, a través de otras redes sociales y plataformas online municipales, y estar presentes en un lugar más en que se encuentran los/as ciudadanos/as.</p> <p>Recientemente, esta aplicación de mensajería instantánea ha superado los 500 millones de usuarios/as activos, y por tanto, supone una clara oportunidad para compartir información sobre las principales actividades y servicios que se ofrecen desde la institución. Se trata, por tanto, de un canal de comunicación unidireccional, por el que la ciudadanía podrá mantenerse informada constantemente, pero con el que no podrá interactuar.</p> <p>Precisamente, para que los/as ciudadanos/as puedan trasladar sus preguntas, dudas o preocupaciones a una administración pública y puedan ser atendidos/as las 24 horas del día, durante los 365 días del año, existen otras plataformas o chatbots inteligentes como WhatsApp, Facebook o Messenger. Esta segunda opción también será estudiada, más adelante, por el Equipo de comunicación.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas, servicios y unidades municipales



<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un canal oficial en Telegram, bajo el nombre 'Eibarko Udala'</li> <li>• Frecuencia de las publicaciones realizadas</li> <li>• Nº de publicaciones realizadas al año</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<p><b>Creación y coordinación del Equipo de Redes Sociales del Ayuntamiento de Eibar, conformado por distintas áreas, servicios y unidades + Impartición de formación</b></p>
<b>Detalles</b>	<p>Para la correcta gestión y difusión de contenidos en las cuentas oficiales de redes sociales del Ayuntamiento de Eibar, y realizar un seguimiento del cumplimiento del Plan de <i>Social Media</i> o Redes Sociales señalado anteriormente, se propone crear un Equipo de trabajo oficial, conformado por las personas responsables en gestionar redes sociales en el Ayuntamiento de Eibar.</p> <p>Dicho grupo de trabajo, podrá reunirse con una periodicidad mensual para tratar todas aquellas cuestiones, dudas o sugerencias que vayan surgiendo en relación a la gestión de las redes sociales.</p> <p>Y, de la misma manera, se plantea realizar, siempre y cuando se considere necesario, sesiones de formación, a nivel interno, para la correcta gestión y coordinación de redes sociales sectoriales del Ayuntamiento. En principio, dichas formaciones serán impartidas por el responsable técnico de comunicación, aunque no se descarta la idea de poder contar, en alguna ocasión, con la ayuda y/o colaboración de consultores/as externos/as.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo de trabajo de Redes Sociales
<b>Estructuras de colaboración externa</b>	Consultores/as o empresa externa contratada para la impartición de formación
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación, organización y seguimiento del Equipo de Redes Sociales del Ayuntamiento de Eibar</li> <li>• Nº de reuniones celebradas anualmente por el Equipo de Redes Sociales</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de sesiones de formación impartidas, a nivel interno, para la gestión y coordinación de redes sociales</li> <li>Ayuda y/o colaboración de asesores/as o empresas externas para la impartición de formación</li> </ul>						
<b>Año</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

<b>Acción</b>	<b>Creación de un procedimiento administrativo específico para la creación y gestión de cuentas oficiales en redes sociales institucionales</b>						
<b>Detalles</b>	<p>En la actualidad, no existe un procedimiento específico sobre papel en el que se detalle con exactitud cuáles son los pasos que debe seguir un departamento municipal cualquiera para abrir una cuenta oficial en redes sociales y oficializar la misma y/o darse de baja.</p> <p>Por tanto, se propone concretar un procedimiento específico, a nivel interno, que sirva como guía o referencia para todas aquellas áreas, servicios o unidades que puedan estar interesadas y deseen estar presentes en redes sociales.</p>						
<b>Estructuras responsables</b>	Área de Organización y Personal						
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia						
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de un procedimiento administrativo para la creación y oficialización de cuentas en redes sociales, así como para su baja o anulación</li> </ul>						
<b>Año</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

**Programa 5. Organización de las I Jornadas de Comunicación y Transparencia en las Administraciones Públicas.**

- Objetivos estratégicos:**
  - Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021- 2023.
  - Impulsar la comunicación sobre la Transparencia Municipal un 20 % en el periodo 2021-2023.
- Objetivos específicos:**
  - Favorecer e impulsar la imagen de marca del Ayuntamiento de Eibar, tratando de ofrecer una imagen única y coherente de todas las áreas, servicios y unidades.
  - Aumentar y mejorar la aparición en los medios locales y generalistas.

<b>Acción</b>	<b>Elaboración, gestión y organización de las I Jornadas del Ayuntamiento de Eibar</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Una de las iniciativas más innovadoras que se propone en el presente Plan, y pionera dentro del sector público, es la organización de las I Jornadas de Comunicación y Transparencia en las Administraciones Públicas.</p> <p>A través de dicha propuesta, el objetivo principal es visibilizar y dar a conocer la labor que se desarrolla, desde las administraciones públicas, en materia de comunicación y transparencia, así como poder conocer diferentes casos de éxito y/o ejemplos de buenas prácticas que puedan ser implantados, posteriormente, por todo tipo de instituciones locales, forales o autonómicas.</p> <p>En la actualidad, son muy pocas las jornadas o congresos que se celebran sobre esta temática en las administraciones públicas. Por ello, mediante la organización de dichas jornadas, el Ayuntamiento de Eibar pretende ir un paso más allá, y convertirse en un referente, tanto a nivel autonómico como estatal, con el claro fin de aportar soluciones, generar contenido de valor y servir como fuente de inspiración para las organizaciones. Todo ello, será posible gracias a la elaboración de un amplio programa de contenidos, compuesto por distintas conferencias y/o mesas redondas en las que se invitará a participar a expertos/as en comunicación y transparencia, responsables y técnicos/as en administraciones públicas, etc.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo de Comunicación (Delegación Gobierno Abierto)		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de las I Jornadas de Comunicación y Transparencia en las Administraciones Públicas</li> <li>• Presupuesto destinado a la organización y gestión de las Jornadas</li> <li>• Nº de participantes (ponentes, agentes externos...)</li> <li>• Nº de conferencias, mesas redondas...</li> <li>• Tipología y/o temática de las ponencias, mesas redondas...</li> <li>• Fecha y duración de las Jornadas</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Difusión y/o promoción online y offline de las Jornadas</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Una vez definido el contenido y/o programa de las I Jornadas de Comunicación y Transparencia en las Administraciones Públicas, se deberá dar difusión del evento en los medios de comunicación locales y generalistas, tanto online como offline.</p> <p>Y, además, se editará el correspondiente material audiovisual publicitario (vídeos, imágenes, infografías, trípticos...) para promocionar la iniciativa. Para ello, se plantea contratar los servicios de una empresa externa que ayude y/o colabore en su difusión.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo de Comunicación (Delegación Gobierno Abierto)		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material audiovisual creado para difundir el evento</li> <li>• Rueda de prensa organizada para presentar la iniciativa</li> <li>• Nota(s) de prensa elaborada(s) para informar sobre la iniciativa</li> <li>• Nº de medios de comunicación (online y offline) en los que se difunda el evento</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

**Programa 6. Candidatura a distintos premios organizados por entidades externas sobre Innovación, Buen Gobierno...**

- **Objetivos estratégicos:**
  - Favorecer la comunicación externa un 20 % en el periodo 2021- 2023.
  - Impulsar la comunicación sobre la Transparencia Municipal un 20 % en el periodo 2021-2023.
- **Objetivos específicos:**
  - Favorecer e impulsar la imagen de marca del Ayuntamiento de Eibar, tratando de ofrecer una imagen única y coherente de todas las áreas, servicios y unidades
  - Aumentar y mejorar la aparición en los medios locales y generalistas

<b>Acción</b>	<b>Candidatura para la obtención del Sello EloGE de excelencia en gobernanza</b>
<b>Detalles</b>	Mediante el conjunto de acciones que se plantean dentro de este último programa, cabe destacar la candidatura del Ayuntamiento de Eibar para la obtención del Sello EloGE de excelencia en gobernanza. Sin duda, supone todo un reto para

	<p>la organización, pero también una clara oportunidad para mostrar a la sociedad la labor desarrollada desde la institución, en los últimos años, para favorecer el buen gobierno, y, en especial, la transparencia municipal y la participación ciudadana.</p> <p>Para lograr este reconocimiento, a nivel europeo, el cual acredita un alto cumplimiento o nivel de excelencia de los estándares europeos en materia de buen gobierno e innovación democrática, se deberá realizar una exhaustiva evaluación de las políticas y prácticas de gobernanza, en base a los doce principios de buen gobierno definidos por el Consejo de Europa.</p> <p>La candidatura del Ayuntamiento a dicho Sello deberá ser valorado detenidamente, a nivel técnico y político, durante el presente Mandato 2019-2023.</p>						
<b>Estructuras responsables</b>	Órganos de Gobierno - Personal y Organización y el Servicio de Comunicación y Transparencia						
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo de Comunicación (Delegación Gobierno Abierto) y resto de áreas, servicios y unidades municipales						
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y valoración de la candidatura del Ayuntamiento al Sello EloGE</li> <li>• Candidatura al Sello EloGE</li> <li>• Obtención (o no) del Sello EloGE</li> </ul>						
<b>Año</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

<b>Acción</b>	<b>Candidatura al diploma, reconocimiento y/o Premio Vasco a la Gestión Avanzada de EUSKALIT</b>
<b>Detalles</b>	Al igual que en la acción anterior, se plantea realizar un análisis y valoración para presentar la candidatura del Ayuntamiento de Eibar al diploma, reconocimiento o Premio Vasco a la Gestión Avanzada que otorga EUSKALIT anualmente.
<b>Estructuras responsables</b>	Órganos de Gobierno - Personal y Organización y el Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo de Comunicación (Delegación Gobierno Abierto) y resto de áreas, servicios y unidades municipales



<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y valoración de la candidatura del Ayuntamiento al diploma, reconocimiento y/o Premio Vasco a la Gestión Avanzada de EUSKALIT</li> <li>• Candidatura del Ayuntamiento de Eibar a EUSKALIT</li> <li>• Obtención (o no) de alguno de los reconocimientos, otorgados por EUSKALIT</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Presentación de proyectos municipales destacados y/o innovadores a NovaGob (Red Social de la Administración Pública)</b>		
<b>Detalles</b>	<p>Siguiendo en la misma línea que en las dos acciones anteriores, en este caso, se plantea recoger y/o recabar alguno de los proyectos más destacados e innovadores, llevado a cabo por el Ayuntamiento de Eibar, y presentar su candidatura a alguna de las categorías de los Premios NovaGob Excelencia.</p> <p>El objetivo de dichos galardones es, fundamentalmente, visibilizar y reconocer las iniciativas más innovadoras y con mayor impacto para transformar el sector público y prestar servicios de valor a la ciudadanía, así como a las personas que lideran el cambio.</p> <p>Esta iniciativa también deberá ser estudiada, previamente, por los/as distintos/as responsables técnicos/as y políticos/as de la Corporación para su candidatura.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Órganos de Gobierno - Personal y Organización y el Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Equipo de Comunicación (Delegación Gobierno Abierto) y resto de áreas, servicios y unidades municipales		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y valoración de la candidatura del Ayuntamiento de Eibar a los Premios NovaGob Excelencia.</li> <li>• Candidatura del Ayuntamiento de Eibar a alguna de las categorías de los Premios NovaGob Excelencia.</li> <li>• Obtención (o no) de alguno de los Premios NovaGob Excelencia</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

<b>Acción</b>	<b>Candidatura a los Premios de Internet (Categoría Administraciones Públicas)</b>		
<b>Detalles</b>	<p>En último término, se plantea la presentación de la candidatura del Ayuntamiento de Eibar a los Premios de Internet, en la categoría de Administraciones Públicas.</p> <p>Se tratan de unos premios, organizados por la Asociación de Usuarios de Internet de España, cuyo objetivo principal es reconocer aquellas iniciativas, personas u organizaciones que más se han destacado, durante el año previo a su entrega, en promover, innovar o facilitar los usos de Internet y de las nuevas tecnologías en sus respectivas categorías.</p> <p>El Ayuntamiento de Eibar se presentó por vez primera a dichos Premios en 2019, y, por tanto, se propone aunar esfuerzos para volver a presentar su candidatura, año tras año.</p>		
<b>Estructuras responsables</b>	Equipo de Comunicación (Delegación Gobierno Abierto)		
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia		
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y valoración de la candidatura del Ayuntamiento de Eibar a los Premios de Internet, en la categoría “Administraciones Públicas”</li> <li>• Candidatura del Ayuntamiento de Eibar a los Premios de Internet, en la categoría “Administraciones Públicas”</li> <li>• Obtención (o no) del Premio de Internet</li> </ul>		
<b>Año</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>



## 6. Cronograma

La nueva propuesta de comunicación y transparencia para el Ayuntamiento de Eibar se implementará entre los años 2021 y 2023. A pesar de que varias de las acciones propuestas en el presente Plan se desarrollen en unas fechas concretas, gran parte de las labores relacionadas con la página web municipal, así como con las redes sociales o el Portal de Transparencia Municipal, se realizan continuamente. Por tanto, el cronograma diseñado para llevar a cabo las acciones de comunicación y transparencia previstas para los tres próximos años, es el siguiente:

ACCIONES	2021												2022		2023	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1-6	7-12	1-6	7-12
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>																
<b>Realización de reuniones de áreas, servicios, unidades y equipos de proyectos</b>																
Aumento del nº de reuniones departamentales para informar sobre cuestiones y/o proyectos transversales y posterior seguimiento																
Organización y seguimiento de reuniones de equipos de proyectos																
Asesoramiento para la elaboración de estrategias y/o planes de comunicación departamentales																
<b>Impulso y/o mejora de la Intranet Municipal</b>																
Revisión y planteamiento de mejora de la herramienta y/o valoración de la implantación de una nueva Intranet																
Impartición de formación a empleados/as municipales para el uso correcto de la herramienta actual o futura																
Actualización de la guía práctica sobre el uso de la Intranet Municipal																
<b>Implantación de una red social corporativa</b>																
Implantación de una red social interna (Slack, Yammer...) para la coordinación y gestión de planes, programas, proyectos...																
Impartición de formación interna para un uso correcto de la herramienta elegida																
<b>Fortalecimiento y/o mejora de la Comunicación de Crisis</b>																
Elaboración del manual o guía práctica de comunicación de crisis																
Constitución y coordinación de un Equipo oficial de comunicación de crisis																



<b>Revisión y/o actualización del Proyecto de Identidad Visual Corporativa del Ayuntamiento de Eibar</b>																			
Elaboración de un nuevo manual de identidad visual corporativa																			
Aprobación del manual en Pleno Municipal y difusión del mismo, a nivel interno y externo																			
Implementación de la nueva marca y logotipo municipal (papelería, rótulos, web, redes sociales, vehículos oficiales...)																			
<b>Otros</b>																			
Elaboración del informe de datos estadísticos sobre la web y Redes Sociales																			
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA Y TRANSPARENCIA</b>																			
<b>Modernización de la página web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a> y micrositos internas</b>																			
Revisión, actualización y creación de contenidos estáticos y/o dinámicos																			
Impulso del canal de "Noticias" y creación y envío de una <i>newsletter</i> mensual																			
Revisión del diseño web																			
Creación y gestión de nuevas micrositos municipales																			
<b>Proyecto de mejora de accesibilidad web y aplicaciones móviles</b>																			
Impulso y/o mejora de la accesibilidad web y aplicación móvil 'Eibarko Udala'																			
Realización de informes anuales sobre accesibilidad para el Observatorio de Accesibilidad Web																			
Creación de procedimientos administrativos específicos sobre accesibilidad web y aplicaciones móviles																			
Creación de la Unidad de Accesibilidad Web																			
<b>Impulso del Proyecto de Transparencia Municipal</b>																			
Elaboración, publicación y actualización de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia (Incluida la memoria anual)																			
Gestión y tramitación de las solicitudes de información pública																			
Revisión y mejora del procedimiento de Acceso a la Información Pública																			



Impulsar la publicación de contenidos de transparencia en el índice DYNTRA y presentar la candidatura del Ayuntamiento para participar en índice ITA																				
Creación de un procedimiento administrativo para el correcto flujo y manejo de la información sobre la Publicidad Activa, a nivel interno																				
<b>Elaboración del nuevo Plan de Social Media o Redes Sociales</b>																				
Creación de la nueva Estrategia y/o Plan de Social Media o Redes Sociales para las cuentas generales y sectoriales (+ Actualización de la Guía de Estilo de la web y redes sociales)																				
Planificación de la inversión en Publicidad en Redes Sociales																				
Creación y gestión del canal oficial de “Eibarko Udala” en Telegram																				
Creación y coordinación del Equipo de Redes Sociales del Ayuntamiento de Eibar, conformado por distintas áreas, servicios y unidades + Impartición de formación																				
Creación de un procedimiento administrativo específico para la creación y gestión de cuentas oficiales en redes sociales institucionales																				
Gestión y coordinación de las cuentas oficiales en redes sociales																				
<b>Organización de las I Jornadas de Comunicación y Transparencia en las Administraciones Públicas</b>																				
Elaboración, gestión y organización de las I Jornadas del Ayuntamiento de Eibar																				
Difusión y/o promoción online y offline de las Jornadas																				
<b>Candidatura a distintos premios organizados por entidades externas sobre Buen Gobierno, Innovación...</b>																				
Candidatura para la obtención del Sello EloGE de excelencia en gobernanza																				
Candidatura al diploma, reconocimiento y/o Premio Vasco a la Gestión Avanzada de EUSKALIT																				
Presentación de proyectos municipales destacados y/o innovadores a NovaGob (Red Social de la Administración Pública)																				
Candidatura a los Premios de Internet (Categoría Administraciones Públicas)																				



Otros																		
Plenos municipales vía <i>streaming</i>																		
Eventos vía <i>streaming</i> : Memorial Valenciaga y Premios T.E.																		
Vídeo noticias en la web municipal (dos por cada mes)																		
Convocatorias y ruedas de prensa, notas de prensa...																		
Publicación de contenidos municipales en las pantallas informativas instaladas en Pegora y Gizartekintza, y en establecimientos hosteleros de la ciudad																		
Gestión de la app o aplicación móvil de 'Eibarko Udala'																		

Cronograma 2021-2023.



## 7. Presupuesto

El Servicio de Comunicación y Transparencia del Ayuntamiento de Eibar se enmarca dentro del Área de Personal y Organización. Y para abordar con garantías las acciones contempladas en el presente *Plan de Comunicación y Transparencia 2021-2023* cuenta con una partida presupuestaria específica (“Sociedad de la Información” 491.00). A continuación, se detalla el **presupuesto orientativo, y, por tanto, sujeto a modificaciones**, de las acciones que componen el Plan, para los tres próximos años.

ACTIVIDADES	2021	2022	2023
Implantación de una nueva Intranet Municipal		10.000 €	
Proyecto de Identidad Visual Corporativa			20.000 €
Rediseño de la página web municipal www.eibar.eus		5.000 €	
Formación en Redes Sociales		5.000 €	
Publicaciones, publicidad y propaganda	5.000 €	5.000 €	5.000 €
Jornadas de Comunicación y Transparencia en las AA.PP.	15.000 €		
Vídeo noticias y dos eventos por <i>streaming</i>	14.036 €	14.036 €	14.036 €
Mantenimiento de la página web sobre presupuestos municipales (Fundación CIVIO)	5.082 €	5.082 €	5.082 €
<b>TOTAL</b>	<b>39.118 €</b>	<b>44.118 €</b>	<b>44.118 €</b>

Presupuesto estimado para los ejercicios de 2021, 2022 y 2023.

## 8. Métodos de evaluación y seguimiento

A medida que se vayan realizando las distintas acciones que contemplan el presente *Plan de Comunicación y Transparencia 2021-2023*, se efectuará un seguimiento exhaustivo del alcance de todas ellas, además de confirmar si se cumplen los objetivos estratégicos y específicos e indicadores definidos.

Los métodos de evaluación a utilizar tras la aplicación de dicho Plan, serán los siguientes:

- **Impactos en prensa y en la web 2.0**
- **Encuestas a nivel interno y externo**
- **Entrevistas en profundidad entre los/as trabajadores/as municipales y ciudadanía**
- **Grupos de discusión entre la plantilla municipal, ciudadanía y medios de comunicación**
- **Valoración de objetivos cuantificables:**
  - A nivel interno: Nº de acciones de comunicación realizadas
  - A nivel externo: Nº de acciones de comunicación realizadas
- **Indicadores y aspectos globales:**
  - Nº de días de desviación sobre el cronograma en las diferentes acciones del Plan (Mensual)
  - % de acciones finalizadas en plazo (Semestral)
  - Nº de áreas, servicios o unidades implicadas en la ejecución de cada acción (Anual)
  - % de áreas, servicios o unidades implicadas en las distintas acciones respecto al total de áreas, servicios o unidades del Ayuntamiento (Anual)
  - Cantidad de horas dedicadas a cada acción propuesta (Mensual)
  - Desviación de dedicación de horas a cada acción, lo realizado respecto a lo planificado (Mensual)
  - % de personas implicadas en las acciones de comunicación propuestas respecto al total del personal del Ayuntamiento y organismos autónomos (Anual)
  - Evaluación de estadísticas de la página web mediante la herramienta 'Google Analytics'.
  - Comprobar el tráfico que ha tenido la página web, dirigido desde las redes sociales del Ayuntamiento de Eibar





- **Indicadores de seguimiento del proyecto de comunicación y transparencia:**

Descripción del indicador	Frecuencia
Nº de días de desviación sobre el cronograma en los diferentes hitos del proyecto	Mensual
% de entrevistas realizadas a empleados/as municipales y políticos <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de hombres y mujeres entrevistados/as</li> <li>• % de hombres y mujeres de los siguientes tramos de edad: menores de 18 años, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, más de 65 años.</li> </ul>	Una sola vez
Nº de encuestas elaboradas tanto para empleados/as municipales como para la ciudadanía	Una sola vez
% de encuestas obtenidas respecto al total de trabajadores/as municipales y políticos <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de hombres y mujeres encuestados/as</li> <li>• % de hombres y mujeres de los siguientes tramos de edad: menores de 18 años, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, más de 65 años.</li> </ul>	Una sola vez
Nº de encuestas obtenidas por la ciudadanía <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de hombres y mujeres encuestados/as</li> <li>• % de hombres y mujeres de los siguientes tramos de edad: menores de 18 años, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, más de 65 años.</li> </ul>	Una sola vez
Nº de acciones de comunicación realizadas a <b>nivel interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones y/o reuniones</li> <li>• Comunicados a través de correo electrónico</li> <li>• Etc.</li> </ul>	Mensual
Nº de acciones de comunicación realizadas a <b>nivel externo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de convocatorias de prensa enviadas</li> <li>• Nº ruedas de prensa organizadas</li> <li>• Nº notas de prensa elaboradas</li> <li>• Nº de noticias publicadas en la web municipal y Redes Sociales</li> <li>• Etc.</li> </ul>	Mensual
Nº de reuniones realizadas.	Trimestral
% de hitos finalizados en plazo.	Trimestral
Nº de áreas, servicios o unidades implicadas en la ejecución del proyecto.	Anual
% de áreas, servicios o unidades implicadas en el proyecto respecto al total de áreas, servicios o unidades del Ayuntamiento.	Anual
Cantidad de horas dedicadas al proyecto.	Mensual
Desviación de dedicación de horas al proyecto (lo realizado respecto a lo planificado).	Mensual
Nº de personas implicadas en el proyecto.	Anual
% de personas implicadas en el proyecto de comunicación respecto al total del personal del Ayuntamiento y organismos autónomos.	Anual
Tiempo dedicado a la formación relacionada con el proyecto.	Anual
% de tiempo dedicado a la formación del proyecto respecto a la formación total del Ayuntamiento.	Anual
Coste de los recursos reales utilizados.	Anual
Desviación de los costes de los recursos utilizados (los utilizados respecto a los planificados).	Anual
Nivel de satisfacción de los/las empleados/as municipales respecto a la ejecución del proyecto.	Anual



## 9. Bibliografía

- SANDÍN ESTEBAN, M<sup>o</sup> PAZ (2003) Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones. Madrid. Mc Graw and Hill Interamericana
- TAYLOR, S.J. BOGDAN, R. Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados. Ed. Paidós, España, (1992-Pág. 100-132)
- ZORRILLA, S. y M. TORRES X. (1992). Guía para elaborar la Tesis. 2da Edit. Mc-Graw Hill. México. 6.
- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL AYTO. DE VITORIA-GASTEIZ. Javier Sáez Lanás. Jefe del Servicio de Comunicación del Dpto. de Función Pública del Ayto. de Vitoria-Gasteiz.
- ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN LAS POLÍTICAS DE CALIDAD. Ponentes: Iñigo Marcos Sagarzazu, Javier Sáez Lanás y Manuel Serrano Canón.
- LA COMUNICACIÓN DE GOBIERNOS APLICADA A LA COMUNICACIÓN MUNICIPAL. Joseba Kamio.
- ¿CÓMO PLANIFICAR LA COMUNICACIÓN DESDE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA?. Metodología para el diseño de planes de comunicación. Gobierno de Navarra.
- LA COMUNICACIÓN MUNICIPAL CÓMPLICE CON LOS CIUDADANOS. Toni Puig.
- GUÍA DE USOS Y ESTILO EN LAS REDES SOCIALES DEL GOBIERNO VASCO. Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco.
- La Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Capítulo VI. *Gobierno Abierto. Transparencia, Datos Abiertos y Participación ciudadana*
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Norma Foral 4 / 2014, de 6 de febrero, de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública (BOPV nº 177, 16-09-2016)
- Código de conducta, buen gobierno y compromiso por la calidad institucional de la política local vasca (EUDEL).
- Guía para la puesta en marcha y gestión de la transparencia municipal (EUDEL).
- El Índice de Transparencia de Ayuntamientos (ITA) de la organización Transparencia Internacional España.
- 80 buenas prácticas para lograr un ayuntamiento transparente. EUDEL (2004)
- Hoja de ruta hacia la transparencia. Estrategia y herramientas para construir un ayuntamiento más transparente.
- Embarcamos en la Transparencia. Manual de tripulación. Gobierno Vasco. 2016.
- Acceso a la Información, Transparencia y Protección de datos (AVPD). 2014.



## 10. Anexo

- Modelo de entrevista realizada a responsables de áreas, servicios y unidades municipales
- Modelo de entrevista realizada a responsables políticos/as
- Modelo de encuesta realizada a empleados/as municipales
- [Modelo de encuesta realizada a la ciudadanía](#)
- Documento de responsables de contenidos web
- Guía de Estilo de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)
- Guía de la página web municipal y redes sociales
- Guía sobre la Intranet Municipal
- Criterios de redacción en la web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)
- Protocolo de comunicación
- Calendario editorial de las noticias de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)
- Calendario editorial de redes sociales
- Cuadro de mando de contenidos de Publicidad Activa
- [Procedimiento sobre Acceso a la Información Pública \(+ impresos\)](#)
- [Código Ético y de Buen Gobierno del Ayuntamiento de Eibar](#)



**Edición**

2ª febrero 2021

**Autoría**

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Ayuntamiento de Eibar

**Internet**

[www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)

**Edita**

Alcaldía

Ayuntamiento de Eibar-Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar

**Equipo de comunicación**

Ana Telleria Echeverria  
Begoña Dorronsoro Larrea  
Iratxe Picaza Añibarro  
Pedro Irusta Mendieta

**Número de depósito legal**

LG D 00527-2021