

# Gestión de las interacciones con la audiencia

Pepa González Oliva – mayo 2023

# I've got you under my skin

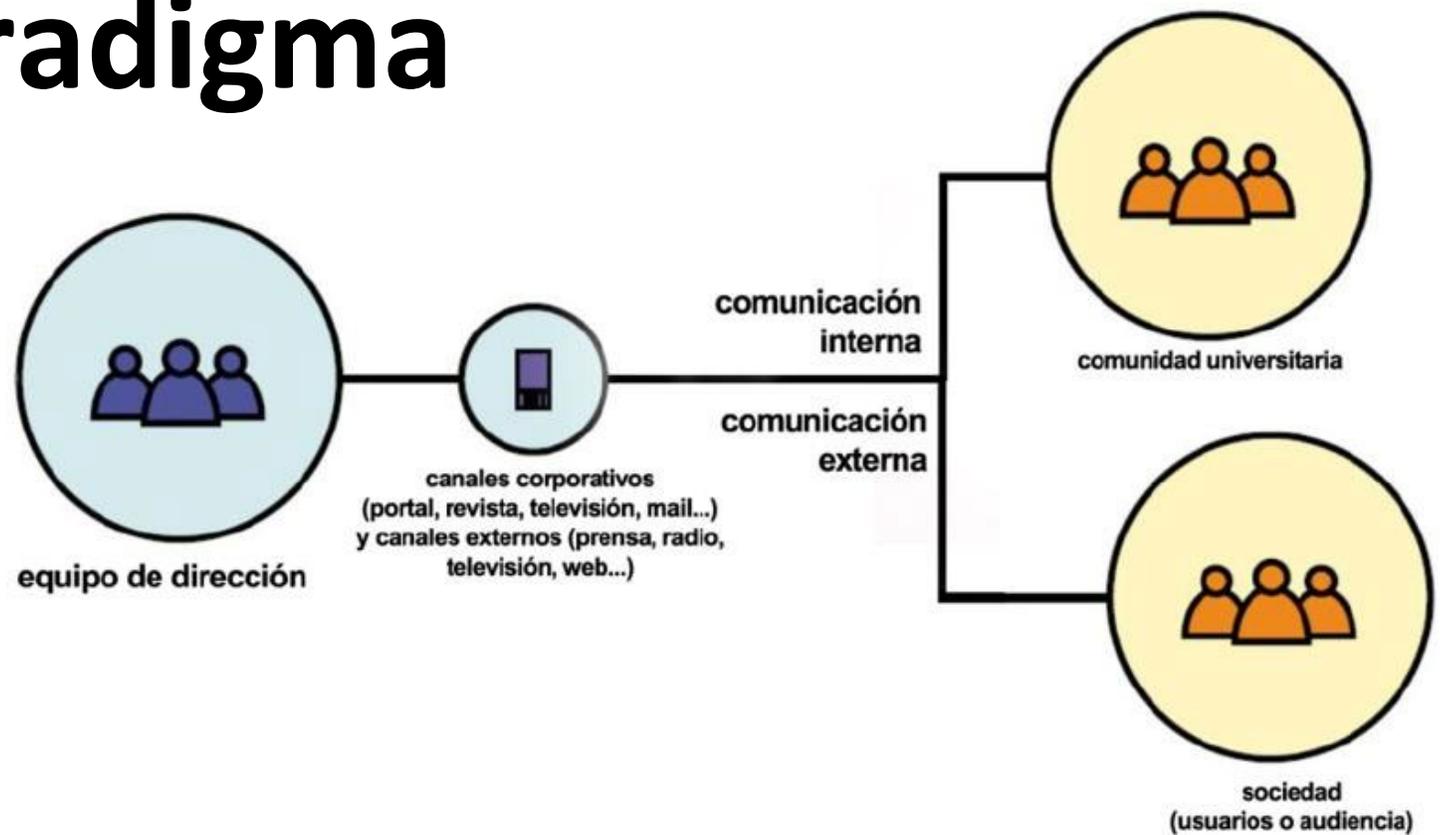
*Sacrificaría cualquier cosa, pase lo que pase  
Por el placer de tenerte cerca  
A pesar de una voz de advertencia  
Que llega en la noche y repite  
Y le grita a mi oído*

*“¿Acaso no sabes, pequeño tonto? Nunca podrás ganar  
¿Por qué no usas tu mentalidad?  
Adelante, despierta a la realidad”.  
Pero cada vez que lo intento, tan solo el pensar en ti  
Me hace parar antes de empezar  
Porque te tengo bajo mi piel*



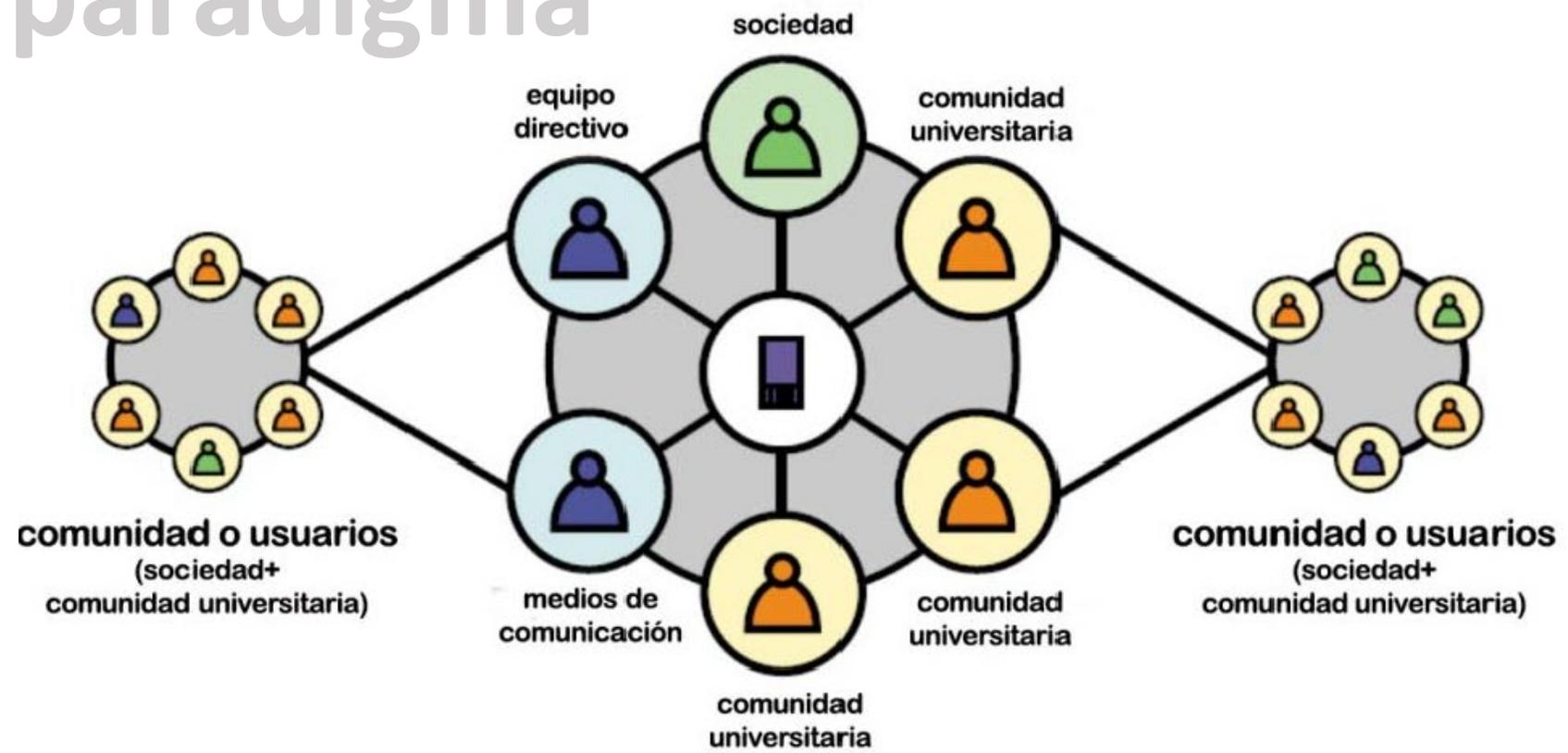
# Redes sociales y cambio de paradigma

Comunicación corporativa tradicional



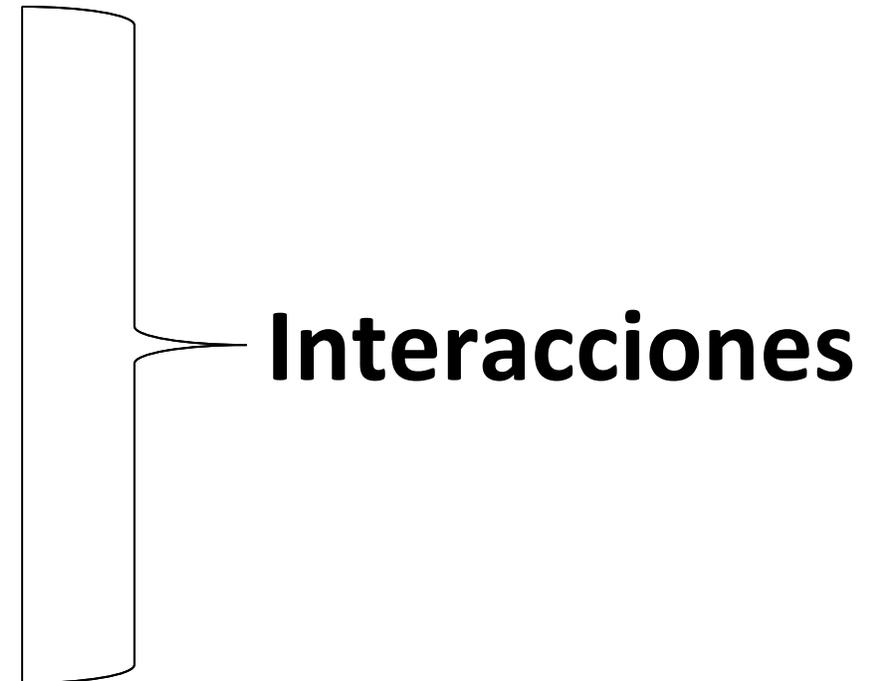
# Redes sociales y cambio de paradigma

Comunicación corporativa  
en la sociedad digital



# Gestión de redes de redes sociales

- Escuchar o “monitorizar”
- Responder
- Informar
- Conectar
- Realimentar



# Interacciones con la audiencia

## 1. Mensajes por iniciativa de la organización

- Información de actualidad
- Información de servicio
- Comunicaciones de cortesía o generadoras de comunidad

## 2. Mensajes de respuesta a los usuarios

# Mensajes de respuesta a los usuarios

## Fly me to the moon

*Llena mi corazón con canciones  
Y déjame cantar por siempre  
Eres todo lo que anhelo  
Todo lo que venero y adoro*

*En otras palabras  
Te amo*



## **Mensajes de respuesta a los usuarios:**

- 1. Consultas**
- 2. Menciones positivas**
- 3. Quejas concretas**
- 4. Quejas inconcretas, insultos o descalificaciones**

# 1. Consultas

 buenos días! cuando publicáis la lista provisional del erasmus de este año? en la convocatoria pone que el día 2 de marzo, pero no he recibido nada. muchas gracias y un saludo

Buenos días. En primer lugar, disculpa las molestias. Efectivamente, debería haberse publicado ayer, pero se ha retrasado hasta hoy, probablemente por la tarde. En cualquier caso, se ampliará el período de alegaciones. En cuanto se publique recibiréis una notificación a vuestro correo alu  
Mucha suerte y un saludo

 vale, muchísimas gracias!





# 1. Consultas

Hola buenos dias. Escribo de Colombia

Estoy buscando a mi sobrino que está becado allá. Llego en enero. Se llama Juan David Martinez.. él esta viviendo en un apartamento cerca de la univerdidad pero tenemos dias que no sabemos nada de él.

Quisiera saber si pueden ayudarme a contactarlo ya que su compañero de apartamento dice que habla con él pero mi sobrino no contesta el whatsapp no se cominica con nosotros.

10:10

11:25

Buenos días:  
Le hemos remitido un correo a su sobrino trasladándole su inquietud y solicitando que contacte con su familia en Colombia.  
Saludos.

Muchas gracias. Te lo agradezco mucchisimo. Ojala se contacte hoy. Él es un niño juicioso, no le gusta estar en fiestas solo estudiar espero que este todo en orden

Mil gracias .. les aviso si se comunica y toda la situacion para que esten al tanto.

Sí, muchas, gracias. Le agradeceríamos que nos confirmara su respuesta.  
Saludos.

# 1. Consultas



Buenas de nuevo, estoy teniendo problemas para hacer la prescripción en la universidad de la comunidad valenciana a la hora de validar mi usuario y quería pedirles ayuda por si me podían ayudar

Hola.  
Nosotros solo podemos ayudarte para la UCLM. No conocemos los procedimientos del resto de universidades. Consulta a la universidad en la que estás interesado

## 2. Menciones positivas



## 3. Críticas concretas

Siempre se responde

- Detector de eventuales crisis
- Reconducir la conversación a canales privados
- Oportunidad para mejorar el engagement

## 2. Quejas inconcretas, insultos o descalificaciones

(cartón)



## 2. Quejas inconcretas, insultos o descalificaciones

### ¿Qué hacemos?

- Investigar (“estalkear”) el perfil agresivo
- Si es un perfil irrecuperable, no alimentarlo
- En su caso, bloquear y/o denunciar

## 2. Quejas inconcretas, insultos o descalificaciones

### El affaire Don Manuel

- Insultos y descalificaciones
- Bloqueo
- Nuevo perfil y amenazas
- Defensora universitaria

12:52



toxicoooo e ilegal eres, ojala te pongan en tu sitio. El esta contento con el personal de la UCLM que se lo merece, con los que son como tu, desde luego, no.

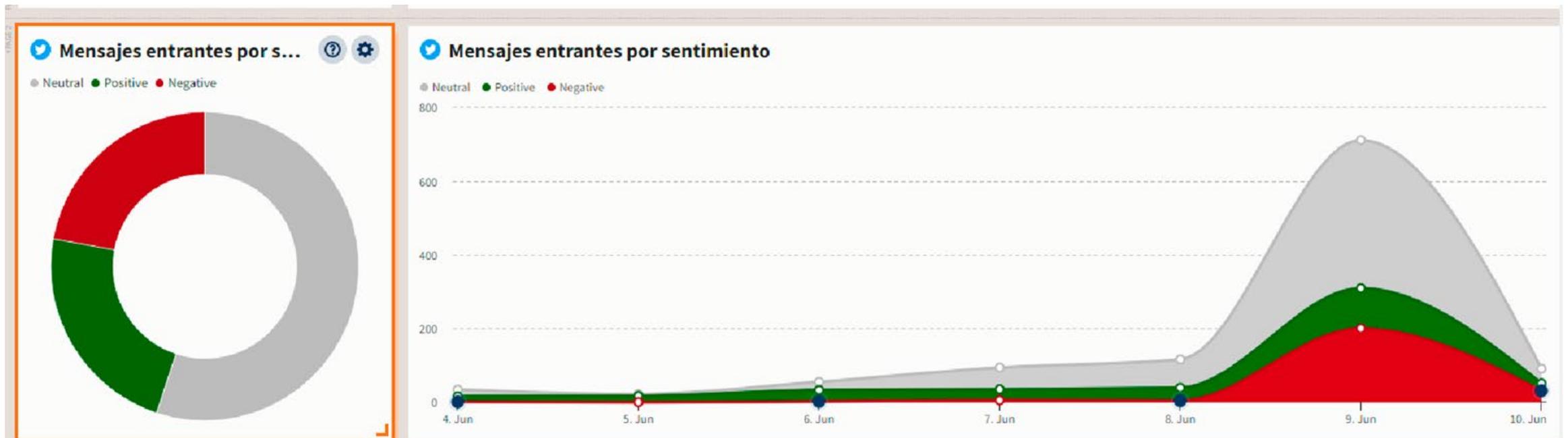
Muchas gracias por contactar con nosotros. Trataremos de responderte lo antes posible.

Thank you very much for contacting us. We will try to answer as soon as possible.

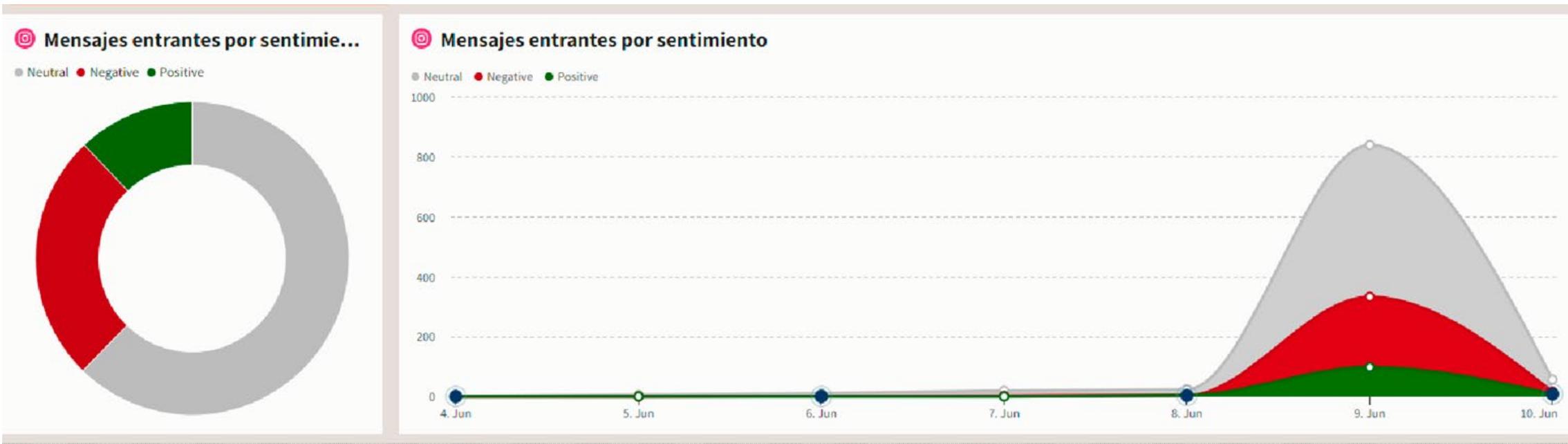


espero te quede claro que no todo el monte es oregano, cuidado con D. Manuel [REDACTED] que vas a terminar llorando, tu y cualquiera

# Examen de Matemáticas de la EvAU 2022



# Examen de Matemáticas de la EvAU 2022



# Examen de Matemáticas de la EvAU 2022

**change.org** Inicia una petición Mis peticiones Más peticiones Programa de socios/as

Detalles de la petición Comentarios Actualizaciones

## RECLAMACIÓN EVAU MATEMÁTICAS II UCLM



19.246 personas han firmado conseguir 25.000!

Con 25.000 firmas, esta petición se convierte en una de las más firmadas en Change.org

martin cruz ha firmado esta petición

**alii** @aliciajimenez · 20h

si la UCLM ya os jode en un examen de evau mejor ni os digo en la carrera

6 comentarios 55 repuestas 258 me gusta

**Marisa** @Marisaa\_04 · 22h

Alguien me explica que le ha pasado este año al coordinador de matemáticas de la evau de la uclm?? Me parece una vergüenza

29 comentarios 206 repuestas 834 me gusta

Tendencias COVID-19

### Tendencias de España

1 · Política · Tendencia Argelia

Noticias El gobierno de Argelia suspende tratado de amistad con España

Tendencias sobre Marruecos

2 · Tendencias #uclm 1.316 Tweets

3 · Tendencias #EsUnHonorMASlife 1.621 Tweets

4 · Tendencias María Salmerón

**Emiliano García-Page** @garciapage

Empatizo con los miles de chavales que se han presentado a la #EvAUCLM. Hemos pedido con respeto a la autonomía docente de la @uclm\_es y sin dejar de cumplir la ley, que se modifiquen los criterios de corrección para adaptar el esfuerzo de los jóvenes al sentido común.



**Noticias CMM** @CMM\_noticias

Sobre la polémica en torno al examen de #Matemáticas de la #EVAU aquí en la región, @paconunez\_ solicitará la comparecencia de Emiliano García-Page para que explique los detalles del procedimiento.

"La responsabilidad de la EVAU en la región es de la Consejería de Educación".



FRANCISCO NÚÑEZ Presidente del PP C-LM

"LA RESPONSABILIDAD DE LA EVAU EN C-LM ES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN"

854 reproducciones 0:05 / 0:15

6:00 p. m. · 11 jun. 2022



Ver perfil

19:02

Buenas tardes persona anónima que lleva la cuenta de la uclm

no vengo a reclamar del examen de mates ni nada solo que he visto varias capturas de personas escribiendo a vuestras cuentas de twitter e instagram de forma bastante agresiva y tu tampoco tienes la culpa que solo manejas su cuenta, asi que venia a decirte que espero que te vaya bien tu dia :)

Muchas gracias

Visto

← Tweet

Jesús Rubio Villaverde @picatostes

Ha nacido una estrella: el CM de la @uclm. Mis felicitaciones por su paciencia y saber estar.

8:18 p. m. · 14 jun. 2022 · Twitter for iPhone

3 Me gusta

Twittea tu respuesta Responder

👤 Tú y Alfonso Mora siguen a algunas cuentas en común

Alfonso Mora @amoracastillo · 17h ⋮  
En respuesta a @picatostes y @uclm  
El del @uclm\_es quiere decir. Santo Job

1 1

Jesús Rubio Villaverde @picatostes · 17h ⋮  
Corrijo: Ha nacido una estrella: el CM de la @uclm\_es Mía felicitaciones por su paciencia y saber estar.

1 3

Julian Garde @GardeJulian · 16 jun. 2022 ⋮

La gestión de las redes, como vía indispensable de comunicación, es un trabajo arduo e intenso. En situaciones complicadas es cuando se demuestra la profesionalidad, buen hacer, rigor... Mi más sincero agradecimiento a @PepaGOliva por su entrega a la institución.

carol (Taylor's Version) @carolsuarez\_120 · 14 jun. 2022

muy fan de quien lleve el Twitter de @uclm\_es porque está contestando a todo el mundo súper amablemente mientras el mundo arde y los alumnos se desesperan, gracias por tanto <3

15 25 183



Pepa G. Oliva en una imagen de Twitter.

EDUCACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

## El trabajo "arduo e intenso" de una profesional de la UCLM, según el rector

Julián Garde elogia la labor que realiza la responsable de redes sociales de la universidad castellano-manchega, Pepa G Oliva.

# That's life

*Así es la vida (así es la vida),  
eso es lo que dice todo el mundo:  
“Estás en lo más alto en abril,  
en el suelo en mayo”.  
Pero sé que todo esto cambiará  
cuando vuelva a la cima,  
cuando esté en la cima en junio*

*Así es la vida (así es la vida),  
y es tan gracioso como suena.  
Algunas personas se divierten pisoteando un sueño  
Pero no voy a dejar que esto me decepcione  
porque este hermoso y viejo mundo sigue girando.*

