ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Perfiles Institucionales en Redes Sociales para Ayuntamientos: Calendario, Atención y Moderación

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este programa formativo de ICUFOR diseñado para profesionales que desean dominar la comunicación digital en el ámbito de la administración local. La presencia de los ayuntamientos en redes sociales se ha convertido en un pilar fundamental para conectar con la ciudadanía, garantizar la transparencia y ofrecer un servicio público de calidad. Este curso te proporcionará las competencias necesarias para gestionar de manera profesional los perfiles institucionales municipales, transformándote en un especialista capaz de responder a los desafíos comunicativos del sector público.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos de la comunicación institucional, la selección estratégica de plataformas según el tipo de municipio y la creación de contenidos multimedia adaptados.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la comunicación institucional municipal, identificando sus principios rectores y su dimensión digital.

Dominar la creación y configuración de perfiles institucionales municipales, aplicando criterios de identidad visual, seguridad y coherencia multicanal.

Desarrollar protocolos de atención ciudadana a través de redes sociales, estableciendo criterios de respuesta, derivación y seguimiento de las interacciones.

Conocer el marco jurídico, ético y normativo aplicable a la gestión de redes sociales municipales, identificando las obligaciones en protección de datos, propiedad intelectual y transparencia.

Analizar el ecosistema de redes sociales, seleccionando estratégicamente las plataformas más adecuadas según las características y necesidades del municipio.

Diseñar estrategias de contenidos y calendarios editoriales, integrando la planificación con la agenda institucional y los eventos del ayuntamiento.

Aplicar técnicas de moderación de comunidades y gestión de crisis de comunicación digital, diferenciando procedimientos ante desinformación, conflictos y situaciones de emergencia.

Definir indicadores clave de rendimiento y elaborar informes de evaluación, utilizando herramientas de analítica para la mejora continua de la presencia digital del ayuntamiento.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación institucional en la administración local y su dimensión digital

1.1. Concepto y evolución de la comunicación institucional en el sector público local
1.2. Principios rectores de la comunicación municipal
1.3. El papel de las redes sociales en la modernización de la comunicación de los ayuntamientos
1.4. Diferencias fundamentales entre la comunicación institucional pública y la comunicación corporativa privada
1.5. Actores implicados en la gestión comunicativa de un ayuntamiento

02 Ecosistema de redes sociales y selección estratégica de plataformas para el ámbito municipal

2.1. Panorama actual de las principales redes sociales y sus características diferenciales
2.2. Análisis del público objetivo de un ayuntamiento en el entorno digital
2.3. Criterios estratégicos para la selección de plataformas adecuadas según el tipo y tamaño de municipio
2.4. Definición de objetivos específicos y complementarios para cada red social institucional
2.5. Benchmarking y análisis de buenas prácticas en ayuntamientos de referencia
2.6. Elaboración del plan estratégico de presencia del ayuntamiento en redes sociales

Temario

03 Creación, configuración y optimización de perfiles institucionales municipales en redes sociales

3.1. Directrices para la creación de perfiles oficiales en representación de un ayuntamiento
3.2. Configuración técnica y funcional de los perfiles en cada plataforma principal
3.3. Gestión de roles, accesos y seguridad del equipo encargado de las redes sociales
3.4. Integración de los perfiles sociales con el sitio web municipal y otros canales oficiales de comunicación

04 Estrategia de contenidos para redes sociales de ayuntamientos

4.1. Diseño de la estrategia de contenidos alineada con el plan de comunicación municipal
4.2. Tipologías de contenido institucional municipal
4.3. Creación de contenidos multimedia adaptados a los perfiles institucionales en redes sociales
4.4. Pautas de accesibilidad digital en los contenidos publicados por el ayuntamiento
4.5. Lenguaje inclusivo y comunicación no discriminatoria en el entorno digital municipal
4.6. Curación de contenidos y gestión de fuentes informativas internas y externas al municipio
4.7. Estrategias de reutilización y adaptación de contenidos entre plataformas y canales institucionales

Temario

05 Diseño, planificación y gestión del calendario editorial de publicaciones municipales

5.1. Fundamentos y beneficios de la planificación editorial sistemática en la comunicación institucional
5.2. Estructura y componentes de un calendario de publicaciones para un ayuntamiento
5.3. Integración del calendario editorial con la agenda institucional y los eventos del municipio
5.4. Herramientas digitales para la planificación, programación y automatización de publicaciones
5.5. Diseño de flujos de trabajo colaborativos para la revisión, aprobación y publicación de contenidos
5.6. Flexibilidad operativa y gestión de imprevistos: adaptación del calendario ante la actualidad informativa
5.7. Revisión periódica y optimización del calendario editorial basada en el análisis de resultados

Temario

06 Atención ciudadana a través de los perfiles municipales en redes sociales

6.1. Las redes sociales como canal complementario en el modelo integral de atención al ciudadano
6.2. Expectativas y comportamiento de la ciudadanía en la interacción digital con el ayuntamiento
6.3. Diseño del protocolo de atención ciudadana específico para redes sociales municipales
6.4. Redacción de respuestas institucionales: tono, empatía y eficacia comunicativa
6.5. Gestión diferenciada de mensajes privados, comentarios públicos y menciones como canales de atención
6.6. Coordinación operativa con los servicios municipales de atención presencial, telefónica y registro electrónico
6.7. Registro, seguimiento y trazabilidad de las interacciones ciudadanas gestionadas a través de redes sociales
6.8. Uso de respuestas automatizadas y chatbots en la atención ciudadana digital municipal

Temario

07 Moderación de comunidades y gestión de la participación ciudadana en el entorno digital municipal

7.1. Concepto y alcance de la moderación en perfiles institucionales de carácter público
7.2. Elaboración de la política de uso y las normas de participación en las redes sociales del ayuntamiento
7.3. Criterios y procedimientos para la moderación de comentarios y contenidos generados por los usuarios
7.4. Gestión de la desinformación y los bulos dirigidos contra la administración local
7.5. Gestión de conflictos y debates polarizados en los perfiles institucionales del ayuntamiento
7.6. Estrategias para el fomento de la participación constructiva y el diálogo ciudadano en el entorno digital
7.7. Herramientas de moderación automática y semiautomática disponibles en las principales plataformas

Temario

08 Prevención y gestión de crisis de comunicación digital en redes sociales institucionales

8.1. Concepto y tipología de crisis de comunicación digital en el contexto de la administración local
8.2. Identificación de riesgos y escenarios de crisis específicos para ayuntamientos en redes sociales
8.3. Diseño del plan de crisis para la comunicación digital municipal
8.4. Gestión operativa de la crisis en tiempo real a través de los perfiles institucionales en redes sociales
8.5. Evaluación posterior a la crisis y extracción de aprendizajes para la mejora de los protocolos de actuación

Temario

09 Marco jurídico, ético y normativo aplicable a la gestión de redes sociales municipales

9.1. Régimen jurídico general de la comunicación digital de las administraciones públicas locales
9.2. Protección de datos personales en la gestión de redes sociales institucionales
9.3. Propiedad intelectual y derechos de imagen en la publicación de contenidos por parte del ayuntamiento
9.4. Obligaciones de transparencia, publicidad activa y gobierno abierto canalizadas a través de redes sociales
9.5. Responsabilidad institucional y personal derivada de las actuaciones en redes sociales del ayuntamiento
9.6. Consideraciones éticas en la comunicación digital municipal: neutralidad, veracidad, imparcialidad y pluralismo

Temario

10 Analítica, evaluación del rendimiento y mejora continua de la presencia digital del ayuntamiento en redes sociales

10.1. Importancia de la medición y el análisis de datos en la gestión profesional de redes sociales institucionales
10.2. Definición de indicadores clave de rendimiento (KPI) adaptados a los perfiles municipales
10.3. Herramientas de analítica y monitorización de resultados
10.4. Elaboración de informes periódicos de rendimiento para la rendición de cuentas interna del ayuntamiento
10.5. Tendencias emergentes y evolución futura de la comunicación digital en la administración local

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

