



**EIBAR**  
Udala | Ayuntamiento

# Plan de Comunicación y Transparencia 2025-2028

Junio de 2025



## Índice

0. Introducción .....	2
1. Análisis de la situación de la entidad.....	3
➤ 1.1. Ficha de datos del Ayuntamiento.....	3
➤ 1.2. SWOTs (Análisis DAFO): estructural, comunicación interna y externa .....	5
➤ 1.3. Toma de decisiones.....	36
2. Objetivos.....	38
➤ 2.1. Objetivos estratégicos .....	38
➤ 2.2. Objetivos específicos.....	39
3. Públicos .....	40
➤ 3.1. Principales.....	40
➤ 3.2. Secundarios. ....	41
4. Mensajes .....	41
➤ 4.1. Mensaje estratégico .....	41
➤ 4.2. Mensajes adaptados a los públicos principales .....	42
➤ 4.3. Mensaje adaptado a los públicos secundarios.....	43
5. Estrategia y acciones de comunicación y transparencia .....	43
➤ 5.1. Acciones de comunicación interna .....	47
➤ 5.2. Acciones de comunicación externa y transparencia municipal.....	63
6. Cronograma.....	92
7. Presupuesto.....	95
8. Métodos de evaluación y seguimiento .....	96
9. Anexo .....	98

## 0. Introducción

El objetivo principal del presente “**Plan de Comunicación y Transparencia 2025-2028**” es favorecer la comunicación interna y externa del Ayuntamiento de Eibar, así como la transparencia municipal, para el periodo 2025-2028.

Del mismo modo, mediante dicho Plan, se pretende dar continuidad a las primeras estrategias de comunicación y transparencia elaboradas y desarrolladas por la institución en 2016, 2017 y 2021.

El nuevo proyecto, que forma parte del *Plan de Mandato 2023-2027*, 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

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 el **focus group o grupo de discusión**, 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 noviembre y diciembre de 2024. En total, se organizaron dos **focus group o grupos de discusión**, en los que participaron el alcalde de Eibar, Jon Iraola, la concejala responsable de la delegación Gobierno Abierto hasta entonces y responsables las distintas áreas, servicios y unidades que componen el Ayuntamiento de Eibar (13, en total).

Asimismo, se obtuvieron **252 encuestas** para valorar la situación de la comunicación y la transparencia municipal: **93** de ellas, cumplimentadas por empleados/as municipales, grupos políticos y sindicatos, y otras **159** realizadas por la ciudadanía eibarresa.

Una vez elaborado dicho análisis, se han definido una serie de objetivos estratégicos y específicos, públicos, mensajes y diversas acciones estratégicas y de mejora a realizar durante los cuatro 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.

## 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 los/as 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 2025</b>	55.798.189,99 €
<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>	Cerca de 300 empleados/as
➤ <b>Presidente</b>	Jon Iraola Iriondo, 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, eficiencia y responsabilidad para dar respuesta a las necesidades que afectan de manera significativa a la vida cotidiana y al bienestar de los y las 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 las 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

En este nuevo Plan, el análisis realizado sobre el Ayuntamiento de Eibar vuelve a sintetizarse 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>Media de edad de los/as empleados/as municipales</p>	<p>Aumento del presupuesto general para 2025</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 comunicación y transparencia</p> <p>Elaboración del nuevo Plan de Comunicación y Transparencia 2025-2028</p> <p>Existencia de personal técnico para impulsar la comunicación, la transparencia municipal y cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Reducción de ingresos y/o disminución de ayudas económicas</p>	<p>Contratación, en un futuro, de nuevo personal para comunicación</p> <p>Firma de convenios de prácticas con distintas universidades</p>

TABLA 1: DAFO ESTRUCTURAL

## DEBILIDADES

- **Falta de planificación:** tras el análisis realizado y los resultados obtenidos por medio de encuestas y opiniones de los grupos de discusión, se detecta una falta de planificación de proyectos a largo plazo en determinadas áreas y servicios municipales, además de la falta del Plan de Mandato 2023-2027 o el Programa de Gobierno.
- **Media de edad de los/as empleados/as municipales:** la media de edad de la plantilla municipal supera ampliamente los 50 años de edad, y ya se están realizando numerosas jubilaciones en distintos departamentos, que se prolongarán durante los próximos años. Sin embargo, para evitar la pérdida de transferencia del conocimiento, se están impulsando programas de mentoring entre trabajadores/as próximos/as a la jubilación y personas que las van a sustituir en sus puestos de trabajo.

## AMENAZAS

- **Reducción de ingresos y/o disminución de ayudas económicas:** uno de los principales riesgos o amenazas podría suponer la reducción de distintas ayudas y subvenciones provenientes de distintos entes u organismos (ayudas del Fondo Foral, fondos europeos Next Generation, etc...) para la consecución de distintos proyectos de envergadura en la ciudad de Eibar.

## FORTALEZAS

- **Aumento del presupuesto general para 2025:** el presupuesto inicial de 2025 fue aprobado por un importe total de 55.798.189,99 euros, lo que supone un aumento con respecto al del año anterior 2024, que se situó en 50.604.770,70 euros.
- **Equipo de profesionales consolidado y con experiencia:** el Ayuntamiento de Eibar cuenta con trabajadores/as con una amplia experiencia y conocimiento en su sector. La organización está compuesta por personas licenciadas y diplomadas, así como con estudios de formación profesional, bachillerato y educación secundaria obligatoria. Asimismo, 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 conversaciones y opiniones recabadas en los grupos de discusión llevados a cabo en la fase de diagnóstico, se concluye que se realiza una buena acogida a los/as nuevos/as empleados/as que entran a formar parte de la organización, aportándoles desde un inicio las indicaciones y herramientas necesarias para abordar sus funciones con eficacia.
- **Ubicación adecuada del Ayuntamiento:** esta sigue siendo otras de las fortalezas en el análisis del presente Plan, ya que el hecho de que el Ayuntamiento de Eibar (ubicado en la plaza de Unzaga, número 1) se encuentre en un lugar tan céntrico supone una ventaja para acceder al mismo, tanto para los/as empleados/as municipales como para la ciudadanía.

- **Existencia de una partida específica para comunicación y transparencia:** con la puesta en marcha del primer Plan de Comunicación del Ayuntamiento de Eibar (*Estrategia de Comunicación 2016-2019*), en 2017, se creó un programa funcional dentro de los presupuestos municipales, bajo el nombre “Sociedad de la Información” (491.00), para implementar todas aquellas acciones o iniciativas que conlleven un gasto económico en el ámbito de la comunicación y el Buen Gobierno. Para el año 2025, este programa cuenta con una cantidad económica que asciende a 36.986,25 euros.
- **Elaboración del nuevo Plan de Comunicación y Transparencia 2025-2028:** los planes estratégicos previos elaborados en materia de comunicación y transparencia (3, en total) permitieron detectar las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en la materia y sirvieron para establecer y llevar a cabo diversas acciones durante estos últimos años para favorecer la imagen de marca del Ayuntamiento y posicionarlo como una institución cercana y transparente. El nuevo Plan de Comunicación y Transparencia para el periodo 2025-2028 servirá como herramienta para seguir impulsando y favoreciendo la comunicación y la transparencia en todos los aspectos.
- **Existencia de personal técnico para impulsar la comunicación, la transparencia municipal y el Buen Gobierno:** el Ayuntamiento de Eibar cuenta, en la actualidad, con un funcionario de carrera que ocupa el puesto de “Técnico/a de Comunicación y Transparencia”, para abordar todas las cuestiones referidas a la comunicación interna y externa (fundamentalmente, la comunicación digital) y la transparencia municipal. Esta figura está adscrita al área de Secretaría. Por otro lado, el departamento de Alcaldía, mediante dos asesores en forma de personal eventual, se encargan de mantener las relaciones con los medios de comunicación, actuando siempre en nombre del Ayuntamiento de Eibar.

## OPORTUNIDADES

- **Contratación, en un futuro, de nuevo personal para comunicación:** la contratación de personal temporal por medio de distintos programas como Lanbide, por ejemplo, supone una clara oportunidad para ayudar a cubrir las necesidades que puedan existir en materia de comunicación y dar soporte a este servicio en la implementación de las acciones recogidas en el nuevo Plan de Comunicación y Transparencia. Hasta la fecha, el Ayuntamiento de Eibar ha realizado dos contrataciones por Lanbide para dar soporte al actual Servicio de Comunicación: una técnica de comunicación, que fue contratada para el Museo de la Industria Armera en 2020, y otra técnica de comunicación, entre 2021 y 2022, para dar soporte al técnico de comunicación y transparencia en las tareas diarias del servicio, así como en la implementación de las acciones recogidas en el Plan de Comunicación y Transparencia en vigor en ese momento.
- **Firma de convenios de prácticas con distintas universidades:** la incorporación en prácticas de alumnos/as de distintas universidades del País Vasco (EHU-UPV, Universidad de Deusto, Mondragon Unibertsitatea...) supone también otra oportunidad para reforzar el Servicio de Comunicación y Transparencia (en colaboración con el técnico municipal de comunicación y transparencia y Alcaldía), así como para dar una oportunidad de aprendizaje a nuevas y futuras generaciones de alumnos/as que deseen especializarse en áreas como la comunicación corporativa y las administraciones públicas.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<p>Inexistencia de reuniones periódicas en diversas áreas y/o servicios</p> <p>Falta de planes, programas y memorias municipales</p> <p>Falta de comunicación de proyectos y decisiones adoptadas en el Comité de Dirección ZT (Zuzendaritza Topagunea)</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>Inexistencia de un manual de comunicación de crisis y del Equipo de Crisis oficial</p> <p>Intranet Municipal compleja e incompleta</p>	<p>Percepción de una comunicación adecuada en las áreas, servicios y unidades municipales</p> <p>Comunicación efectiva y de calidad del Ayuntamiento, según los/as trabajadores/as</p> <p>Comunicación satisfactoria entre los/as empleados/as municipales y cargos políticos</p> <p>Equipo de comunicación compacto</p> <p>Empleados/as con experiencia</p> <p>Existencia de manuales que favorecen la comunicación interna</p> <p>Percepción satisfactoria de los/as empleados/as, con respecto a la nueva imagen corporativa</p> <p>Web municipal funcional y accesible, según los/as trabajadores/as municipales</p> <p>Satisfacción de los/as empleados/as municipales con los canales de comunicación establecidos</p> <p>Percepción moderada de los/as empleados/as municipales con la mejora de la comunicación interna y externa</p> <p>Existencia del Archivo Municipal desde 1548</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>

<b>Desmotivación y falta de sentimiento de pertenencia de los/as empleados/as al Ayuntamiento</b>	<b>Uso de las nuevas tecnologías</b> <b>Impulso de procedimientos específicos para favorecer la comunicación y la transparencia</b> <b>Impulso de la transversalidad en la gestión municipal</b>
---	--

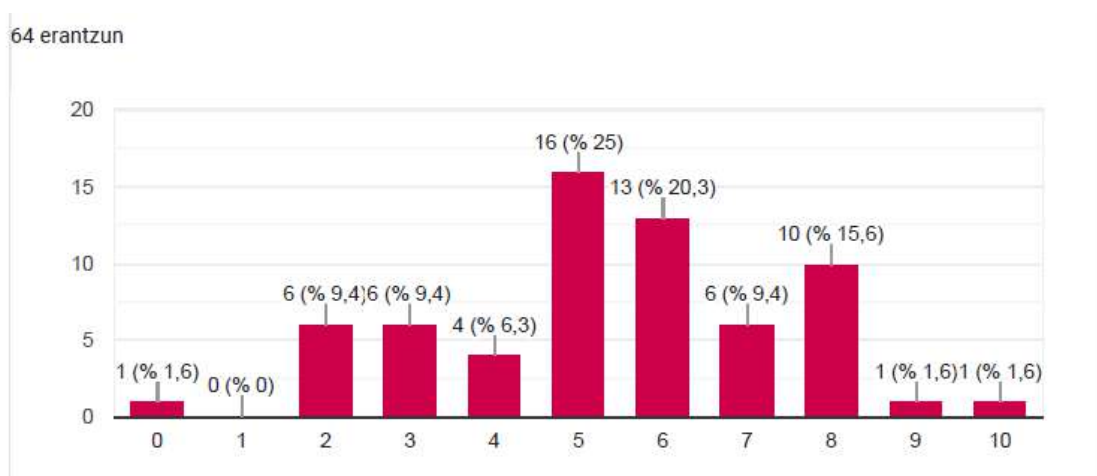
**TABLA 2: DAFO DE COMUNICACIÓN INTERNA**

## DEBILIDADES

- **Inexistencia de reuniones periódicas en diversas áreas y/o servicios:** en numerosas áreas, servicios y unidades municipales no se organizan aún hoy reuniones periódicas para tratar asuntos de interés general de la institución; se convocan, únicamente, por necesidades del servicio y/o para tratar asuntos urgentes o de importancia. En la mayoría de casos, no se envían órdenes del día ni se redactan las correspondientes actas para que los/as empleados/as las puedan consultar y tener disponibles siempre que lo deseen.
- **Falta de planes, programas y memorias municipales:** distintas áreas municipales no disponen de sus respectivos planes, programas y/o memorias anuales. Del mismo modo, tampoco se cuenta de manera oficial con un Plan de Mandato en el que se puedan recoger las líneas estratégicas y proyectos específicos de cada departamento. Los documentos oficiales aprobados por la Corporación están disponibles tanto en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) como en el Portal de Transparencia Municipal.
- **Falta de comunicación de proyectos y decisiones adoptadas en el Comité de Dirección ZT (Zuzendaritza Topagunea):** siguiendo la misma senda que en años anteriores, numerosos/as trabajadores/as municipales aseguran en las encuestas cumplimentadas desconocer cuáles son los asuntos de carácter transversal que se abordan en las reuniones de responsables de áreas, así como las decisiones adoptadas en dichos foros, las cuales les afectan directamente.
- **Sacrificio excesivo para la consecución de proyectos estratégicos:** la habitual carga de trabajo con la que cuentan a menudo los distintos departamentos municipales sigue haciendo complicado dedicar tiempo y esfuerzos a otra serie de proyectos estratégicos en los que resulta necesaria la participación del personal técnico y/o administrativo (planes de euskera, igualdad, inmigración y diversidad cultural, medio ambiente, comunicación y transparencia...).
- **Ausencia de un protocolo de bienvenida para nuevos/as empleados/as:** el Ayuntamiento de Eibar no cuenta aún con un manual o protocolo oficial de bienvenida para el nuevo personal que se integra en la organización, ni su correspondiente procedimiento. Dicho manual se debe configurar como una guía práctica que contenga los aspectos más importantes del Ayuntamiento (historia, valores, estructura, normas, competencias, procedimientos...), y debe recoger los derechos y obligaciones principales que atañen a todos/as los/as trabajadores/as.
- **Inexistencia de un manual de comunicación de crisis y de un Equipo de comunicación de crisis:** el Ayuntamiento de Eibar no cuenta aún con un Equipo de trabajo de comunicación de crisis ni tampoco con su correspondiente manual de comunicación de crisis. Tanto el manual como un equipo integrado por distintos responsables políticos/as y técnicos/as de la organización servirían para hacer frente de manera más efectiva a distintas crisis que puedan surgir y afectar, directa o indirectamente, al Ayuntamiento en diferentes materias (económicas, medio ambientales, de salud, etc). Este punto resulta imprescindible para velar por una buena reputación de la institución y comunicar de manera responsable y transparente en cada momento.

- **Intranet Municipal compleja e incompleta:** la puntuación otorgada por los/as trabajadores/as municipales en cuanto al diseño, la accesibilidad y la eficacia de la Intranet Municipal asciende a 5,39 puntos, aproximadamente, sobre 10. Sin embargo, numerosos encuestados/as y personal entrevistado destacan la complejidad para utilizar la herramienta actual, así como las pocas opciones que brinda para crear y gestionar los contenidos que debería albergar una Intranet más avanzada y/o desarrollada.

Por tanto, tanto el dato y las opiniones recabadas en las encuestas como por medio de las entrevistas y grupos de discusión confirman que resulta necesario mejorar las funcionalidades de la herramienta actual o implementar una nueva Intranet Municipal.



Puntuación media: 5,39 sobre 10.

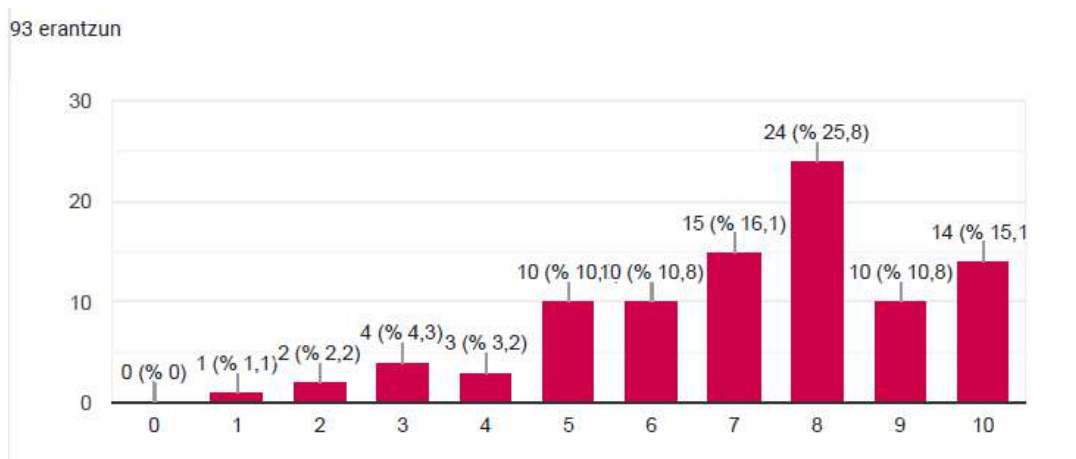
## AMENAZAS

- **Desmotivación y/o falta de sentimiento de pertenencia de los/as empleados/as al Ayuntamiento:** al igual que en el plan anterior, la principal amenaza con respecto a la comunicación interna radica en la falta de sentimiento de pertenencia de el/la trabajador/a a la institución, así como una desmotivación constante para favorecer la comunicación interna y la transparencia. Por ello, sigue siendo necesario que tanto el personal municipal como político colabore en la consecución de los objetivos y proyectos planteados en este nuevo Plan.

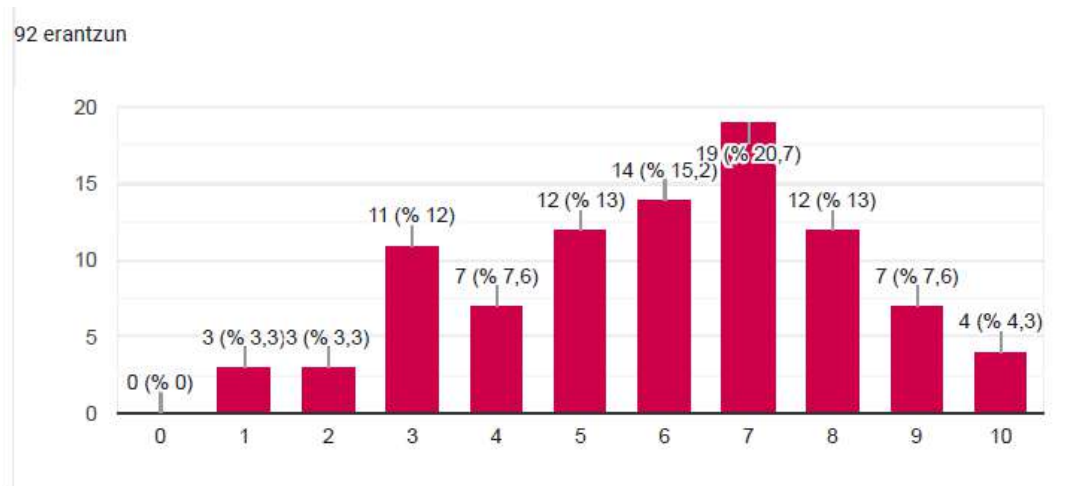
## FORTALEZAS

- **Percepción de una comunicación adecuada en las áreas, servicios y unidades municipales:** según las encuestas cumplimentadas por los/as empleados/as municipales, la comunicación que existe entre los departamentos municipales es óptima, aunque 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 7,16 sobre 10 puntos (5,976 sobre 10, en 2021), mientras que la relación y/o comunicación que mantienen con el resto de departamentos de la organización la valoran en 5,93 puntos sobre 10 (4,988 sobre 10, en 2021). Y, en términos generales, según se desprende tanto de las encuestas como de los grupos de discusión realizados las relaciones personales entre compañeros/as son satisfactorias.

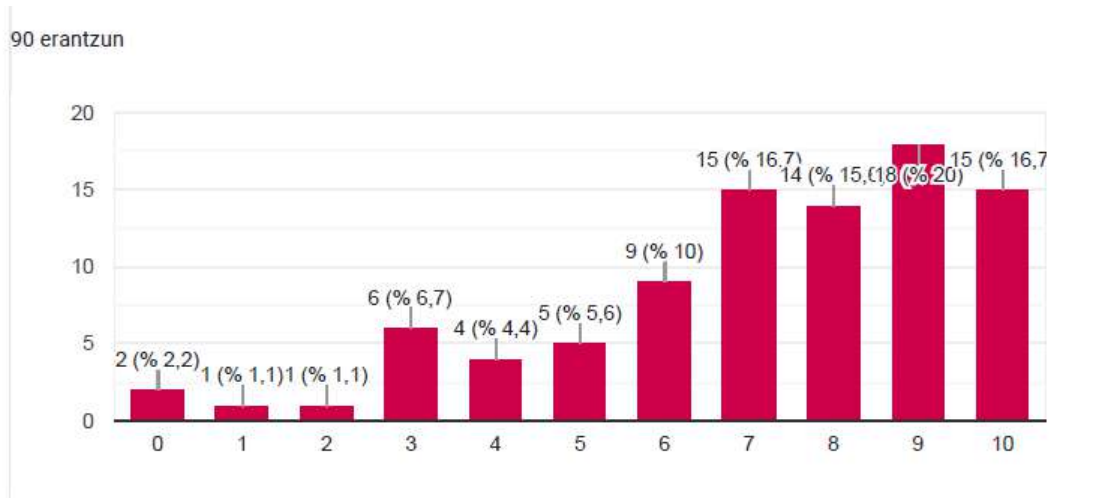


**Puntuación media (grado de satisfacción de la comunicación interna dentro de los departamentos): 7,16 sobre 10.**



**Puntuación media (grado de satisfacción de la comunicación interna entre los distintos departamentos): 5,93 sobre 10.**

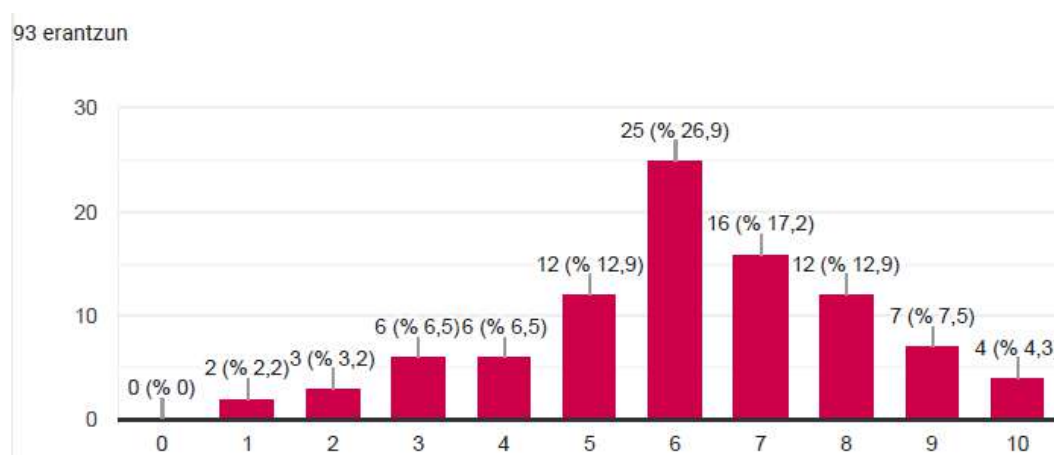
Por otro lado, el conjunto de trabajadores/as que cumplimentó la encuesta valoró en 7,33 puntos sobre 10 la efectividad en la comunicación con su responsable de área (5,939 puntos sobre 10, en 2021).



**Puntuación media (grado de satisfacción de los/as empleados/as con la comunicación con su responsable de área): 7,33 sobre 10.**

Por lo tanto, la percepción de los/as trabajadores/as municipales con respecto a la comunicación que mantienen con los/as compañeros/as de su mismo departamento, así como con su responsable de área y el resto de compañeros/as de distintos departamentos ha mejorado sustancialmente con respecto a hace cuatro años.

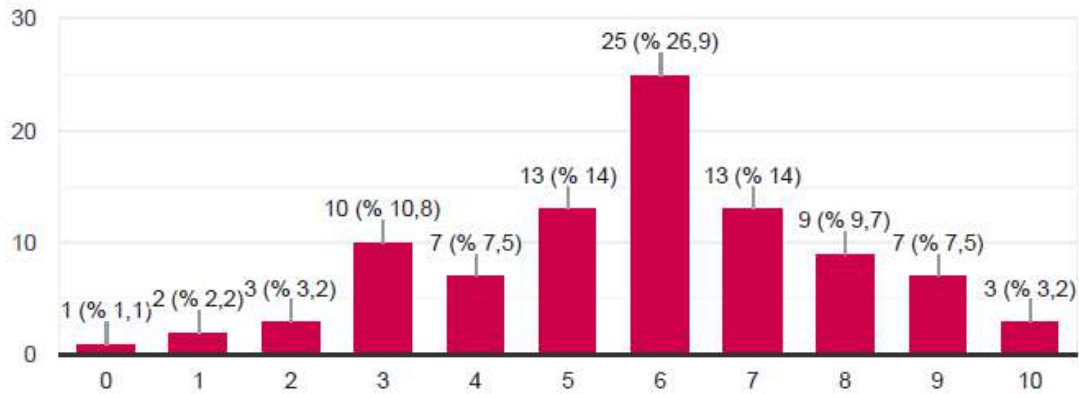
- **Comunicación efectiva y de calidad que ejerce el Ayuntamiento, según los/as trabajadores/as:** los/as empleados/as califican la efectividad y la calidad de la comunicación municipal en 6,14 puntos sobre 10 (5,181 sobre 10 puntos en 2021), mientras que consideran que el Ayuntamiento informa de manera clara, sencilla y suficiente las cuestiones relacionadas con las distintas áreas y servicios municipales en 5,77 puntos sobre 10 (4,863 sobre 10 puntos en 2021).



**Puntuación media (comunicación efectiva y de calidad del Ayuntamiento, según los/as empleados/as públicos): 6,14 sobre 10.**



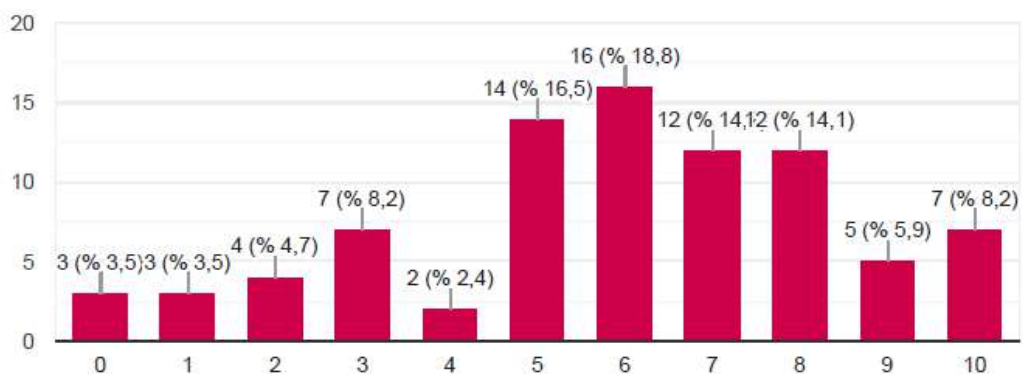
93 erantzun



**Puntuación media (opinión de los/as trabajadores/as sobre la información que se traslada de las áreas municipales): 5,77 sobre 10.**

- Comunicación satisfactoria entre los/as empleados/as municipales y cargos políticos:** Los/as trabajadores/as municipales califican en 5,89 puntos sobre 10 su grado de satisfacción con respecto a la comunicación que mantienen con su responsable político/a de área o servicio. Esta cifra también ha mejorado con respecto a las encuestas realizadas en 2021, ya que en aquel entonces se obtuvo una puntuación media de 4,901 sobre 10 en este bloque.

85 erantzun



**Puntuación media (grado de satisfacción de los/as trabajadores/as con respecto a la comunicación que mantienen con su responsable político/a de área): 5,89 sobre 10.**

- Equipo de comunicación compacto:** una vez más, es preciso resaltar este punto, ya que la Delegación Gobierno Abierto, creada en 2015, sigue activa actualmente con el objetivo de realizar un seguimiento de todas las cuestiones relacionadas con la transparencia y la comunicación institucional, así como para facilitar el flujo de la información y comunicación a nivel interno. El equipo de trabajo de comunicación está compuesto por la concejala delegada de Gobierno Abierto, el Secretario Municipal, el técnico de comunicación y

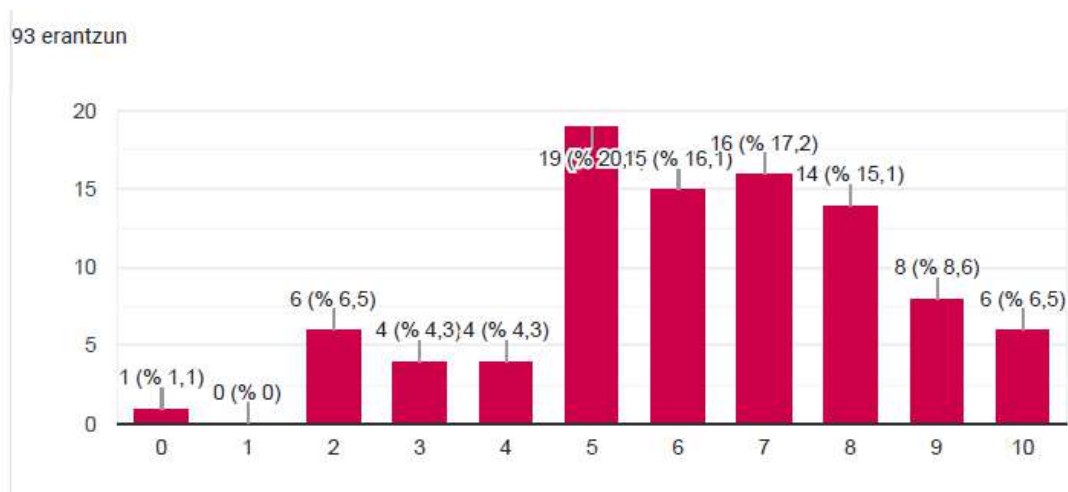
transparencia y el asesor de Alcaldía (responsable de relaciones con los medios de comunicación).

- **Empleados/as con experiencia:** la organización cuenta con empleados/as de gran experiencia y con una amplia trayectoria, lo que a su vez facilita la consecución de tareas diarias y proyectos de envergadura. Ello favorece, sin duda, la comunicación interna de las distintas áreas, servicios y unidades municipales.
- **Existencia de manuales y protocolos que favorecen la comunicación interna:** el Ayuntamiento de Eibar dispone de distintas guías o manuales que facilitan la labor de comunicación interna y externa que se ejerce en la organización: comunicación en la web y redes sociales, Intranet Municipal, Euskera, manual de procedimientos, etc.

Además, se cuenta con un protocolo sobre “Criterios de publicación de información en la página web del Ayuntamiento de Eibar” aprobado el 27 de octubre de 2016, y un segundo protocolo de comunicación aprobado el 6 de febrero de 2019 y actualizado por última vez, mediante Resolución de Alcaldía, el 28 de junio de 2022. Este último protocolo, se trata de un documento que se elaboró con el objetivo de que todas las personas de la organización (personal municipal, representantes políticos/as, sindicatos...) pudieran seguir unas pautas de comunicación, tanto a nivel interno como externo.

De cualquier modo, sigue siendo necesario revisar y actualizar constantemente los citados documentos.

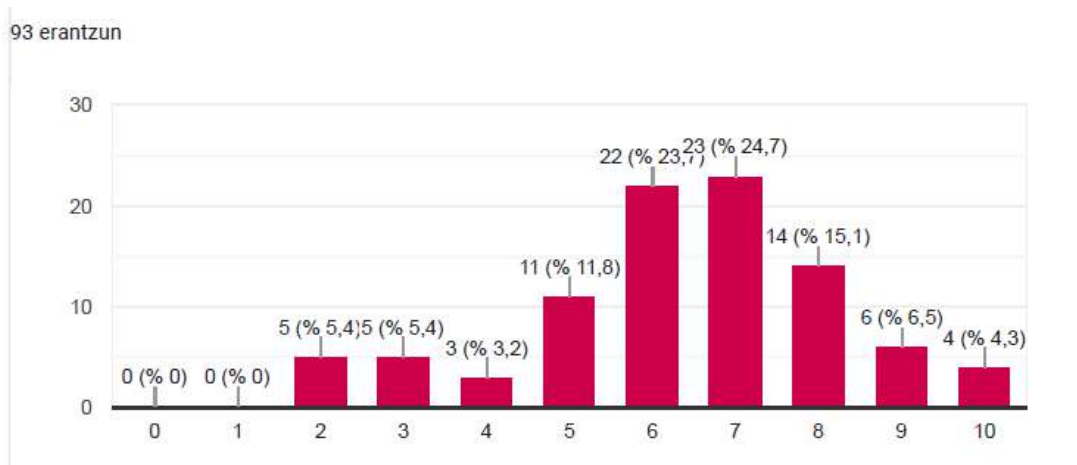
- **Percepción satisfactoria de los/as empleados/as, con respecto a la nueva imagen corporativa:** la puntuación media obtenida con respecto al grado de satisfacción con la nueva imagen corporativa es de 6,25 puntos sobre 10. Por tanto, los trabajadores/as municipales ven, en términos generales, con buenos ojos la nueva marca institucional creada por la agencia de comunicación y publicidad AZK en 2024.



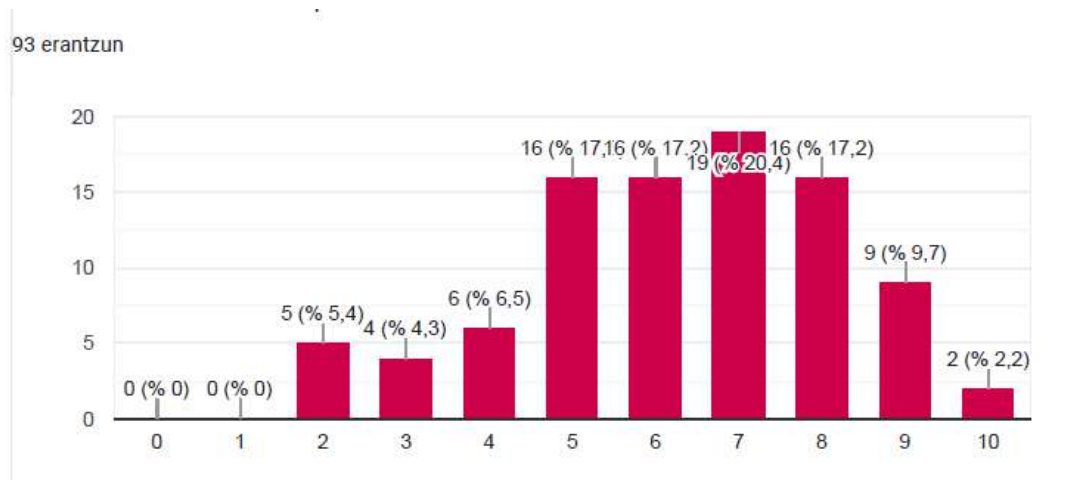
**Puntuación media (grado de satisfacción de los/as trabajadores/as con respecto a la nueva imagen corporativa creada en 2024): 6,25 sobre 10.**

- **Web municipal funcional y accesible, según los/as trabajadores/as municipales:** la web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) cumple con las medidas de accesibilidad suficientes según muchos/as de los/as empleados/as que cumplimentaron la encuesta, ya que la puntuación media obtenida en este apartado es de 6,35 puntos sobre 10.

Y, en términos generales, también consideran fácil encontrar la información que desean cuando acceden a la web municipal. En ese sentido, la media obtenida es de 6,28 puntos sobre 10. Sin embargo, dichas cifras indican que aún se deben aunar esfuerzos para seguir mejorando el diseño y la estructura de la web municipal.

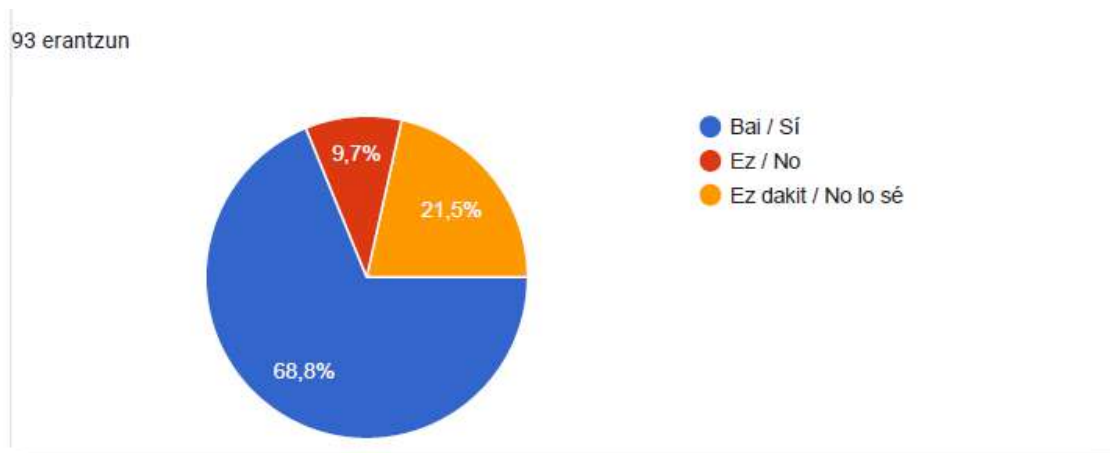


**Puntuación media (grado de satisfacción de los/as trabajadores/as con respecto a la funcionalidad y accesibilidad de la web municipal): 6,35 sobre 10.**

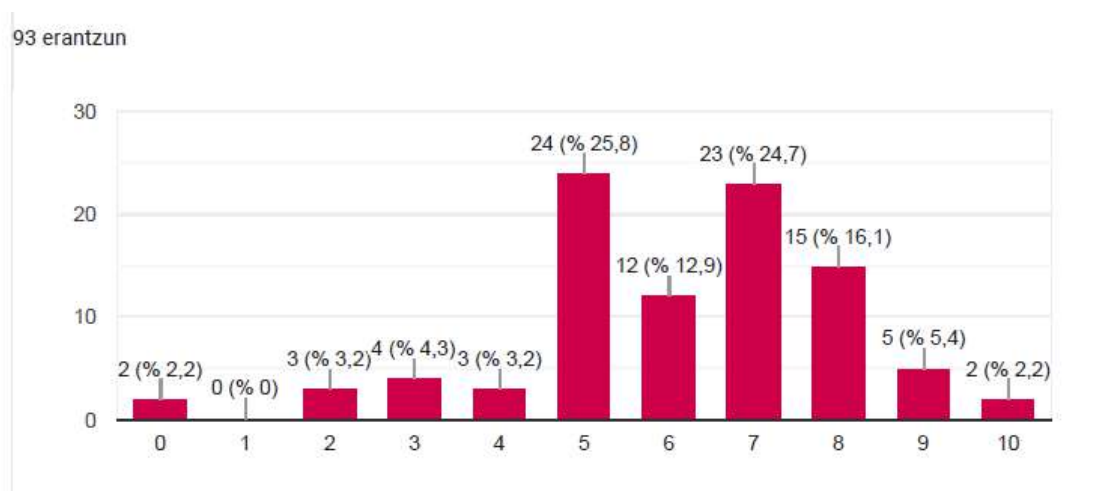


**Puntuación media (grado de satisfacción de los/as trabajadores/as para encontrar la información que desean en la web municipal): 6,28 sobre 10.**

- Satisfacción de los/as empleados/as municipales con los canales de comunicación establecidos:** el 68,8 % de los/as encuestados 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 (en 2021, esta cifra se situaba en torno al 65,9 %). El 21,5 % de los/as trabajadores/as no sabe o contesta, y, finalmente, el 9,7 % cree que no son suficientes las herramientas y/o canales existentes para favorecer la comunicación. De cualquier modo, uno de los puntos que se repite constantemente, también en este ítem, es la necesidad de renovar y/o implantar una nueva Intranet Municipal.



- Percepción moderada de los/as empleados/as municipales con la mejora de la comunicación interna y externa:** la media obtenida por las personas que cumplimentaron la encuesta es de 6,11 puntos sobre 10 (5,147 puntos sobre 10, en 2021). En ese sentido, el grado de satisfacción de quienes conforman la organización con respecto a la comunicación interna y externa es cada vez mejor, aunque aún presenta un amplio margen de mejora.



Puntuación media: 6,11 sobre 10.

- **Existencia del Archivo Municipal, desde 1548:** al igual que en el anterior Plan, conviene volver a mencionar este punto, ya que el Archivo se trata de otra de las principales fortalezas de la organización y que, sin duda, favorece la comunicación interna y externa. La función del mismo 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:** en los últimos años, el avance de las nuevas herramientas y tecnologías (gestor de expedientes, webs, Intranet, aplicaciones y/o programas informáticos, redes sociales, *newsletters* o boletines...), ha permitido mejorar la comunicación interna de la organización, y, por tanto, todas ellas siguen suponiendo una clara ventaja para tratar de avanzar y mejorar la labor del funcionariado, la calidad del servicio que se ofrece y comunicar de una manera más eficaz al exterior.
- **Impulso de procedimientos específicos para favorecer la comunicación interna:** las normativas actuales en materia de transparencia y accesibilidad web obligan a adoptar decisiones, así como a crear nuevos procedimientos que favorezcan la comunicación interna en toda la organización. Por tanto, se deben impulsar nuevos procedimientos internos, entre otros, sobre Publicidad Activa (Transparencia Activa), accesibilidad web y aplicaciones móviles, así como de la creación, coordinación y gestión de cuentas oficiales en redes sociales.
- **Impulso de la transversalidad en la gestión municipal:** es fundamental fomentar una cultura de trabajo transversal en el Ayuntamiento, donde todos los departamentos integren en sus proyectos y decisiones aspectos clave como el euskera, la igualdad, la inmigración y diversidad, la infancia y juventud, el medio ambiente, la comunicación y la transparencia, etc.

Para ello, se pueden implementar acciones como la creación de mesas de trabajo interdepartamentales, la inclusión de criterios transversales en proyectos y presupuestos, la designación de referentes en cada área, la formación del personal municipal y el desarrollo de guías y protocolos de actuación. Todo ello permitirá una gestión más coordinada, evitando enfoques aislados y garantizando que todas las políticas municipales avancen de manera conjunta y coherente, reforzando así la coherencia y eficacia de la acción pública.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<p>Complejidad del lenguaje administrativo</p> <p>Tardanza de las respuestas a las quejas y cuestiones planteadas por la ciudadanía</p> <p>Falta de coherencia en la gestión de redes sociales departamentales</p>	<p>Percepción moderada sobre la comunicación que ejerce el Ayuntamiento</p> <p>Proyecto de Identidad Visual Corporativa renovado</p> <p>Percepción moderada de la ciudadanía sobre la nueva marca institucional</p> <p>Satisfacción de la ciudadanía con los canales de comunicación establecidos</p> <p>Consolidación 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>Aparición positiva en medios digitales</p> <p>Relaciones satisfactorias con entidades públicas y privadas</p> <p>Obtención y renovación de sellos y distintivos</p> <p>Participación y patrocinio de eventos consolidados</p> <p>Experiencia en organización de eventos, jornadas, ruedas de prensa...</p> <p>Publicidad exterior consolidada</p> <p>Página web y microsites actualizadas y accesibles</p> <p>Satisfacción moderada de la ciudadanía sobre el Portal de Transparencia</p> <p>Posición correcta 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>Consolidación de las redes sociales</p>

	Plantilla bilingue
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Comunicación política &amp; Comunicación institucional</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, así como del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y otras leyes futuras</p>	<p>Uso de las nuevas tecnologías y el aprovechamiento de la IA</p> <p>Actualización y/o mejora de la página web municipal y microsites municipales</p> <p>Publicación, actualización y mejora continua de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia Municipal</p> <p>Actualización y creación de procedimientos (información pública, reclamaciones de accesibilidad web, etc.)</p> <p>Creación de normativas, ordenanzas...que propicien el buen gobierno y la transparencia</p> <p>Favorecer la presencia del Ayuntamiento en distintos índices de transparencia (ITA, Dyntra, MESTA...) y participación en distintos premios organizados por diversas entidades:</p> <p>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:** aunque se han dado avances en este aspecto, este punto sigue siendo uno de los principales retos al que se enfrenta el Ayuntamiento de Eibar. Por tanto, se debe trabajar para hacer más claros y comprensibles los textos y documentos que se emiten a la ciudadanía (cartas, escritos, actas, resoluciones, notificaciones, etc.), con el fin de facilitar la comunicación entre la institución y ciudadanía, y tratar de posicionarnos como un ayuntamiento referente y más transparente.
- **Tardanza de las respuestas a las quejas y cuestiones planteadas por la ciudadanía:** una de las principales quejas que persisten aún hoy es la tardanza, por parte del Ayuntamiento, en dar respuesta a distintas quejas y solicitudes que plantean los y las ciudadanos/as por medio de distintos canales, pero, fundamentalmente, las realizadas a través del apartado “Avisos, quejas y sugerencias” de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y app municipal, así como por Pegora, Oficina de servicio a la ciudadanía. Por otro lado, también se destaca la tardanza en las respuestas a los asuntos planteados en las reuniones de barrio de carácter anual.
- **Falta de coherencia en la gestión de redes sociales departamentales:** a pesar de los continuos esfuerzos realizados para profesionalizar y unificar la gestión de todas las redes sociales del ayuntamiento, incluyendo formación, manuales y asesoramiento continuo, no siempre se siguen las directrices establecidas por el Servicio de Comunicación. La gestión descentralizada por departamentos provoca incongruencias en la comunicación institucional, afectando la imagen proyectada a la ciudadanía. Por ello, es necesario volver a revisar el Plan de redes sociales actual para analizar con detalle el estado de las diferentes cuentas municipales y el cumplimiento de las directrices establecidas desde el Servicio de Comunicación, y proponer así un nuevo documento o plan de mejora.

## AMENAZAS

- **Comunicación política & Comunicación institucional:** una de las principales amenazas que puede persistir es que la ciudadanía perciba que no se realiza una comunicación de servicio público –o comunicación de carácter institucional—, primando más la comunicación de ámbito político. Por tanto, es fundamental ofrecer información de ámbito claramente institucional, evitando informaciones con algún sesgo político y fines partidistas, y mostrar una institución transparente y orientada a la ciudadanía en su conjunto. A este respecto, es preciso recordar lo que se recoge en el protocolo de comunicación aprobado por Resolución de Alcaldía de 28 de junio de 2022: *“El compromiso del Ayuntamiento de Eibar es ofrecer información de servicio público para la ciudadanía. Por tanto, se omitirán informaciones con algún sesgo político en cualquier medio que utilice el Ayuntamiento para dar cuenta de su actividad. Deberá primar, en todo momento, la comunicación institucional sobre la comunicación política. Asimismo, las imágenes que se publiquen tanto en la web municipal como en las redes sociales deberán responder al interés general de la ciudadanía, y, en ningún caso, se utilizarán para realizar propaganda política de ninguna formación”*.

Por tanto, toda la comunicación del Ayuntamiento de Eibar, a través de sus propios medios y canales, debe centrarse en ofrecer información institucional y de servicio público, y responder al interés general de la ciudadanía.

Asimismo, la estrategia de comunicación debe mantenerse alineada en todos los medios y canales utilizados para informar sobre actividades, trámites, servicios, planes y programas.

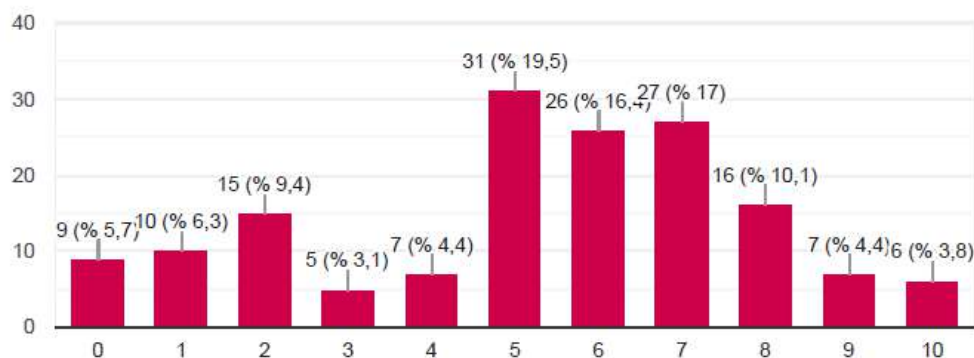
En este sentido, tanto la comunicación desde Alcaldía (a través del personal asesor) con los medios de comunicación (envío de convocatorias y notas de prensa, ruedas de prensa, etc.) como la comunicación externa y digital gestionada por el personal técnico (técnico de comunicación y transparencia) deben estar coordinadas. De este modo, se proyectará un mensaje e imagen única y coherente de la institución, reforzando su identidad en cada discurso. Lo contrario induce a confusión tanto en los medios de comunicación como en la ciudadanía y afecta la imagen positiva y transparente del Ayuntamiento.

- **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), y otras leyes futuras:** al igual que el resto de administraciones públicas, el Ayuntamiento de Eibar tiene la obligación de cumplir con una serie de requisitos establecidos en las citadas normativas, y aunque se realiza gran esfuerzo para cumplir con los mismos (reflejándose así en las memorias anuales sobre el grado de cumplimiento de la transparencia activa y pasiva), aún es necesario mejorar distintos indicadores con la inclusión en la web municipal y el Portal de Transparencia de nuevos contenidos, y mejorar la accesibilidad o el diseño de los mismos. Asimismo, se deberán tener muy en cuenta el resto de futuras normativas que puedan ir surgiendo en la materia (un claro ejemplo es la futura ley vasca sobre Transparencia y Participación Ciudadana o el Reglamento de la Ley 19/2013).

## 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 5,25 sobre 10 puntos (6,070 sobre 10 puntos, en 2021) la calidad y efectividad de la comunicación que ejerce el Ayuntamiento de Eibar con respecto a ellos/as.

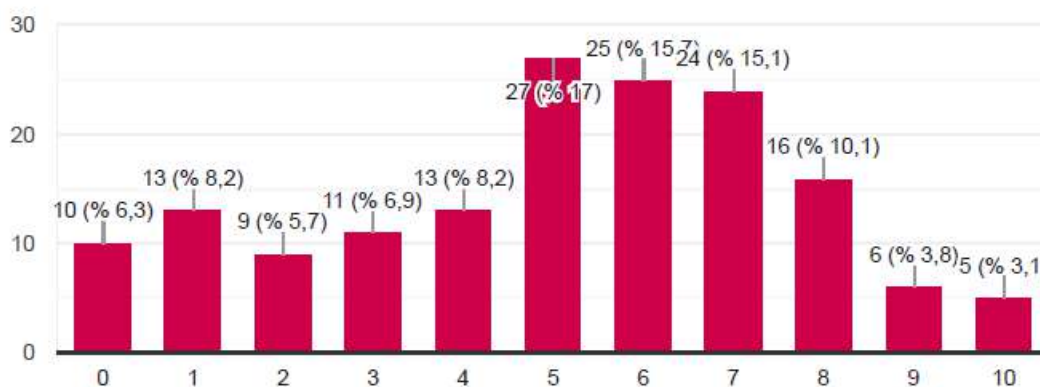
159 erantzun



**Puntuación media: 5,25 sobre 10.**

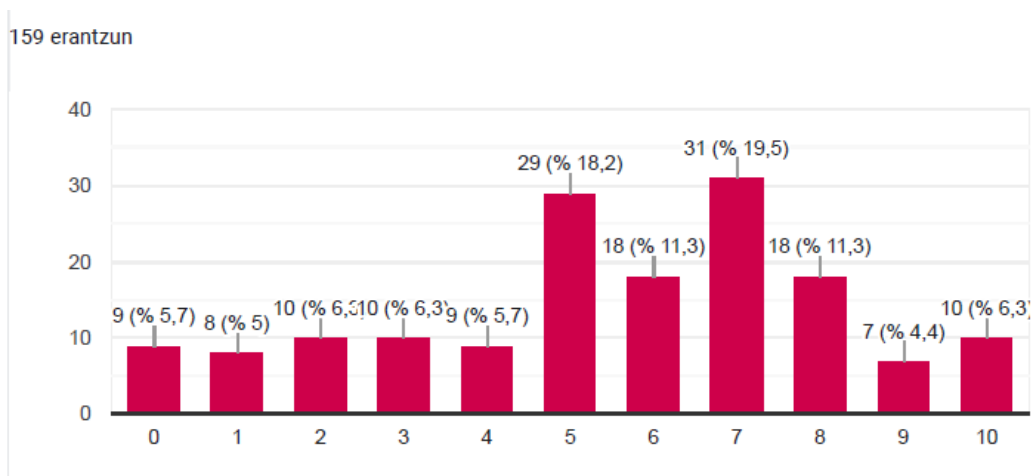
Sin embargo, considera algo inferior la claridad y sencillez de la información publicada con respecto a los departamentos municipales en los distintos canales municipales, otorgando a esta una puntuación de 5,04 sobre 10 (en 2021, 5,796 sobre 10).

159 erantzun



**Puntuación media: 5,04 sobre 10.**

- **Proyecto de Identidad Visual Corporativa renovado:** el Pleno Municipal celebrado el 29 de julio de 2024 aprobó en sesión ordinaria el nuevo proyecto de Identidad Visual Corporativa del Ayuntamiento de Eibar, en el que se recogen los diferentes formatos del logotipo principal de la institución, así como del resto de marcas secundarias de las distintas áreas, servicios y unidades municipales. El manual elaborado al respecto recoge una imagen institucional única, coherente, nítida y diferenciada. Dicho manual está disponible en formato PDF y digital en una landing page especial que se integra dentro de la página web municipal [www.eibar.eus](https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/identidad-visual-corporativa) (<https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/identidad-visual-corporativa>).
- **Percepción moderada sobre la nueva marca institucional:** la puntuación media obtenida en las encuestas realizadas a los/as ciudadanos/s con respecto a su grado de satisfacción con la nueva imagen corporativa es de 5,48 puntos sobre 10.



Puntuación media: 5,48 sobre 10.

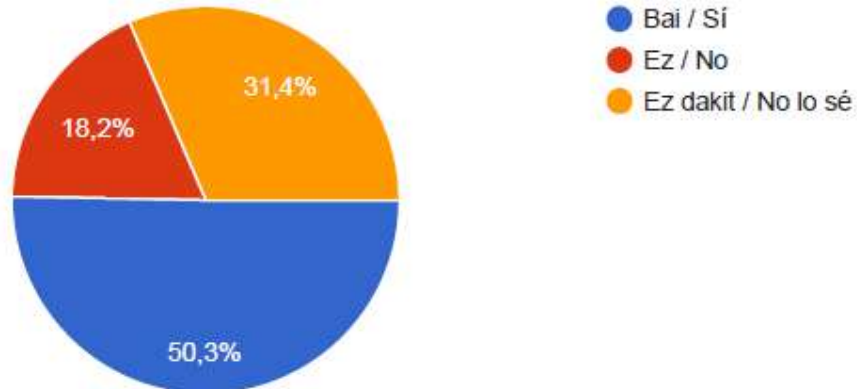
- **Satisfacción moderada de la ciudadanía con los canales de comunicación establecidos:** al igual que para los/as empleados/as municipales, para poco más de la mitad de ciudadanos/as (50,3 %) que cumplimentaron la encuesta realizada por el Ayuntamiento de Eibar en la fase de diagnóstico son suficientes los canales de comunicación existentes en la actualidad (teléfono, correo electrónico, web municipal, redes sociales, E-Kultura, publicaciones...). Sin embargo, el 31,4 % de los/as encuestados no sabe o no responde y un 18,2 % sí que considera necesario implantar nuevos canales que faciliten la comunicación entre la institución y ciudadanía.

En este sentido, se debe remarcar que el Ayuntamiento de Eibar realiza numerosos esfuerzos por estar presente en distintos canales tradicionales y digitales y que, en 2022, creó un boletín de noticias de carácter mensual para informar a la ciudadanía sobre las principales cuestiones de actualidad municipal de cada mes. Además, también están disponibles otros modelos de suscripción para que la ciudadanía pueda recibir continuamente vía email las ofertas de empleo que se publican o las subvenciones que otorga la institución.

El formato de vídeo-noticias que se publican tanto en el canal oficial de YouTube del Ayuntamiento como en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) es otro elemento informativo más que se une al ecosistema digital de la institución.

Aún y todo, se deberán contemplar distintas opciones que posibiliten mejorar los recursos actuales e implantar, en su caso, otra serie de herramientas que favorezcan la comunicación externa.

159 erantzun



- **Consolidación de las reuniones de barrio anuales y procesos de participación:** el Ayuntamiento de Eibar organiza, año tras año, las reuniones de barrio en Amaña, Urki, Ipurua, Legarre, Zona baja, Zona centro y Zona centro-baja para escuchar y recabar las peticiones, quejas y sugerencias de la ciudadanía y dar solución a estas. Dichos encuentros, abiertos a todos/as los/as vecinos/as, sirven para impulsar y favorecer la participación ciudadana y la comunicación externa. En ellos, participa 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. Muchas de las personas encuestadas califican como insuficientes estos encuentros anuales con la ciudadanía y proponen que se realicen con mayor frecuencia, al mismo tiempo que destacan la tardanza en las respuestas.
- **Servicio favorable de PEGORA, Oficina de servicio a la ciudadanía:** 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 50.000 atenciones de gestión e información a la ciudadanía. Pegora cuenta, además, desde 2020, con una terminal de autoservicio para realizar numerosos trámites (solicitud de volante de empadronamiento, pago de recibos, acceso a expedientes administrativos, etc.).
- **Relaciones fluidas con los medios de comunicación:** desde el Ayuntamiento de Eibar, se realizan continuos 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, eiberri.eus, Arrate Irratia, Grupo EITB (EITB1 y 2, Radio Euskadi, Euskadi Irratia...), Onda Vasca u Onda Cero, entre otros.

A este respecto, es preciso volver a aclarar que las relaciones con los medios de comunicación (convocatorias de prensa, notas de prensa, organización de actos y ruedas

de prensa, comunicados...) se llevan ejerciendo durante más de una década desde el departamento de Alcaldía, y, en la actualidad, por medio del asesor de Alcaldía. Por otro lado, el resto de cuestiones relacionadas con la comunicación institucional (comunicación digital, comunicación interna y externa por medio de distintos canales, transparencia municipal y buen gobierno...) se gestionan desde el Servicio de Comunicación, compuesto por un único técnico municipal de comunicación y transparencia, que, a su vez, está adscrito al área municipal de Secretaría.

Tanto el departamento de Alcaldía como el servicio técnico municipal de comunicación trabajan conjuntamente para la coordinación, ejecución y publicación de contenidos por medio de los distintos canales municipales.

El presente Plan también puede servir para impulsar un Plan de mejora con respecto a la coordinación y relación con los medios, llevado a cabo conjuntamente por Alcaldía y el servicio técnico de comunicación.

- **Aparición positiva en medios digitales:** las plataformas digitales de los medios de comunicación locales y generalistas, así como otros sitios web institucionales siguen recogiendo y haciéndose eco de los distintos planes, programas, actividades y servicios que ofrece el Ayuntamiento de Eibar. Este hecho favorece el posicionamiento de la marca institucional y posibilita el acceso de más personas a todo aquello que ofrece la organización.
- **Relaciones satisfactorias con entidades públicas y privadas:** otra de las fortalezas del Ayuntamiento de Eibar sigue siendo la buena relación que mantiene con distintas instituciones (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Gipuzkoa, ministerios...), con las que colabora en la organización y gestión de numerosas actividades o iniciativas, año tras año.
- **Obtención y renovación de sellos y distintivos:** a lo largo de los últimos años, el Ayuntamiento de Eibar ha obtenido numerosos sellos y reconocimientos que favorecen su imagen de marca: el sello o distintivo de “Ciudad de la Ciencia y la Innovación” (2024), que otorga el Ministerio de Economía y Competitividad, a través de la Secretaría General de Ciencia, Tecnología e Innovación; el reconocimiento de “Ciudad Europea del Deporte 2023”; el certificado Bikain (2022); o el Sello de Excelencia ELoGE 2021 (The European Label of Governance Excellence).

Con respecto a la obtención de este último Sello (EloGE), es preciso señalar que el Ayuntamiento de Eibar se marcó su obtención como acción innovadora enmarcada en el anterior Plan de Comunicación y Transparencia 2021-2023. Esta distinción, a nivel europeo, acredita la máxima calificación de los gobiernos locales conforme a 12 principios de buen gobierno, calidad e innovación democrática: (1) Representación y elecciones justas; (2) Capacidad de reacción; (3) Eficacia y Eficiencia; (4) Apertura y transparencia; (5) Estado de derecho; (6) Comportamiento ético; (7) Competencias y Capacidades; (8) Innovación y apertura ante el cambio; (9) Sostenibilidad y orientación a largo plazo; (10) Gestión financiera sana; (11) Derechos Humanos, diversidad cultural y cohesión social; y (12) Rendición de cuentas.

Es un reconocimiento basado en un riguroso sistema de autoevaluación del Consejo de Europa, cuyo objetivo es orientar una gestión municipal eficaz y eficiente, y con enfoque de sostenibilidad.

El Ayuntamiento de Eibar, por su parte, examinó las pruebas de las que disponía para responder a un total de 97 indicadores que abarcan todos los aspectos de su actuación, tanto a nivel interno de organización, como en su labor de servicio y de estrecha relación con la sociedad. Como apartados analizados figuran, entre otros, los trámites administrativos, los procedimientos de contratación, la gestión financiera y presupuestaria, la conducta ética de cargos electos, los canales u órganos de participación ciudadana, las herramientas de transparencia e innovación pública, así como la promoción de los Derechos Humanos con la igualdad, la diversidad, la inclusión y la cohesión social como ejes transversales.

El proceso de autoevaluación, por parte del Ayuntamiento de Eibar, se llevó a cabo entre los meses de octubre y noviembre de 2021, y los resultados fueron medidos y valorados durante el mes de diciembre de 2021 por una auditoría externa y certificados por EUDEL (Comité ELoGE). Los informes finales son confidenciales y para uso exclusivo de cada Ayuntamiento.

Paralelamente al proceso de autoevaluación, la ciudadanía eibarresa y el resto de cargos electos de la Corporación tuvieron la oportunidad de cumplimentar una encuesta de valoración, que, aunque no fue vinculante, sirvió para contrastar los resultados del proceso de autoevaluación llevado a cabo en la organización.

El valor del ELoGE reside en que no es para siempre, ya que una vez obtenido debe renovarse cada dos o tres años.

El Ayuntamiento de Eibar obtuvo el [Sello Europeo de Excelencia en Gobernanza 2021](#), en un acto celebrado el 19 de enero de 2022 en la sede de EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) en Bilbao. El alcalde Jon Iraola fue el encargado de recoger la distinción de manos de Gorka Urtaran, presidente de EUDEL y también alcalde de Vitoria-Gasteiz.

- **Participación y patrocinio de eventos consolidados:** en la actualidad, el Ayuntamiento de Eibar sigue patrocinando y colaborando eventos plenamente consolidados en la ciudad: 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, organizadas por el área de Cultura.
- **Experiencia en organización de eventos, ruedas de prensa...:** además de los eventos que patrocina y en los que colabora el Ayuntamiento de Eibar, se cuenta con una dilatada experiencia en la organización de ruedas de prensa, eventos y presentaciones, jornadas de comunicación y transparencia...que permiten dar a conocer a los medios de comunicación y a la ciudadanía, en general, las actividades que se organizan desde la institución.

Es preciso remarcar en este punto la organización, hasta la fecha, de dos ediciones de las [Jornadas de Comunicación y Transparencia](#) organizadas por el Servicio de Comunicación y Transparencia en 2021 y 2023. La primera de ellas tuvo lugar el 2 de diciembre de 2021 y

la segunda edición se celebró el 23 de noviembre de 2023. Ambas ediciones se celebraron en el Teatro Coliseo de Eibar y el objetivo fue visibilizar y dar a conocer la labor de las administraciones públicas en materia de comunicación y transparencia, al mismo tiempo que se buscó aportar soluciones de mejora para todo tipo de organizaciones públicas sobre dichas cuestiones. En ambas ediciones, participaron distintos expertos que ofrecieron ponencias relacionadas con la comunicación interna y externa, comunicación de crisis, comunicación política e institucional, redes sociales, accesibilidad web, analítica digital, imagen de marca, datos abiertos, lenguaje administrativo claro, transparencia municipal y canales de denuncias. Asimismo, hubo espacio para mesas redondas sobre las cuestiones analizadas. Ambas ediciones se pudieron seguir vía streaming, a través del canal oficial de YouTube del Ayuntamiento de Eibar.

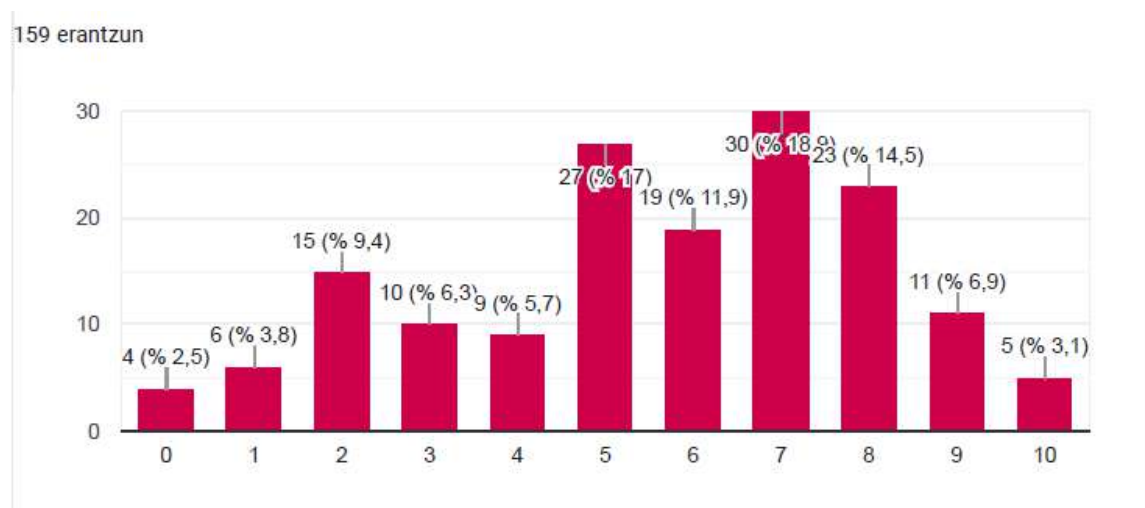
- **Publicidad exterior consolidada:** las distintas áreas, servicios y unidades municipales se encargan de la gestión y edición del material promocional correspondiente para distribuirlo en el propio Ayuntamiento, ferias, puntos de información o establecimientos turísticos, entre otros. Asimismo, el 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:** el Servicio de Comunicación y Transparencia del Ayuntamiento de Eibar es el encargado de gestionar y coordinar la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus), fundamentalmente, en lo que a contenidos y diseño se refiere. Por su parte, una empresa externa especializada es la encargada del mantenimiento técnico de la web, en coordinación con el área municipal de Informática.

Por otro lado, los micrositos que se integran dentro de la web general [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) (Cultura, Euskera, Servicio de Igualdad-Andretxea, Gobierno Abierto, web de impuestos municipales de la Fundación CIVIO...) son gestionados, en la gran mayoría de casos, por personal técnico y/o administrativo adscrito a cada área, servicio o unidad, en coordinación con el personal técnico de comunicación. Por tanto, cada área municipal tiene la obligación y responsabilidad de generar y actualizar distintos contenidos relacionados con su actividad o servicio en sus respectivos micrositos, así como en otros apartados generales de la web principal (breves y avisos, agenda, apartados estáticos de la web, etc.).

En relación con el proyecto de mejora de la accesibilidad web, desde el año 2020, se vienen realizando esfuerzos adicionales con respecto a este asunto, 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”. El último informe emitido (bajo demanda) en 2022 por el Observatorio Nacional de Accesibilidad Web arrojó una puntuación de 7,96 sobre 10 a la situación de la accesibilidad de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus). A fecha de marzo de 2025, el último informe determina una puntuación de 8,47 sobre 10 puntos.

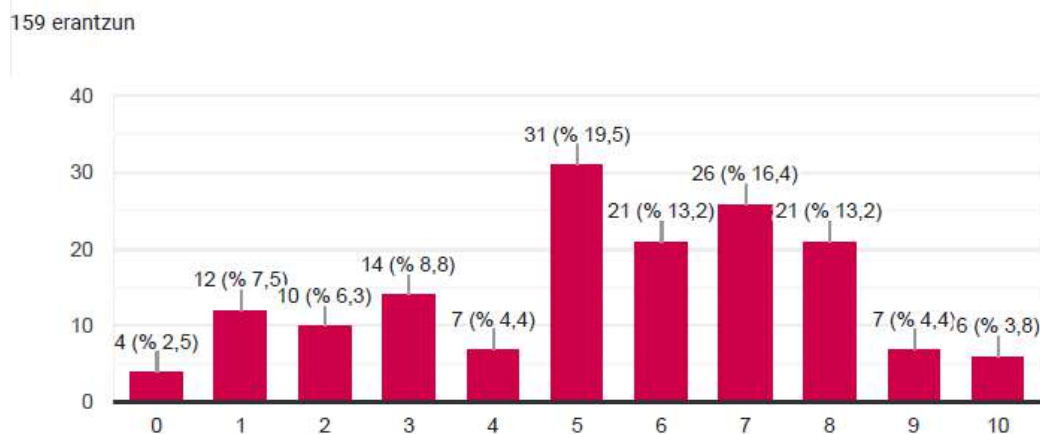
Sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer en ese sentido, y el Ayuntamiento tiene pendiente crear aún su propia Unidad de Accesibilidad, tal y como se detalla en el citado Decreto, para dar respuesta a las exigencias establecidas.

Con respecto al diseño, funcionalidad y la accesibilidad de la web, la ciudadanía otorga a esta una puntuación de 5,62 puntos sobre 10 (6,858 sobre 10, en 2021). Por tanto, se debe trabajar continuamente para actualizar y adaptar la página web municipal a las demandas y necesidades reales de la ciudadanía, y favorecer así la experiencia de usuario, así como el acceso y la claridad de los contenidos.



**Puntuación media de la ciudadanía: 5,62 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 5,38 puntos sobre 10 (6,743 puntos sobre 10, en 2021).



**Puntuación media de la ciudadanía: 5,38 sobre 10.**

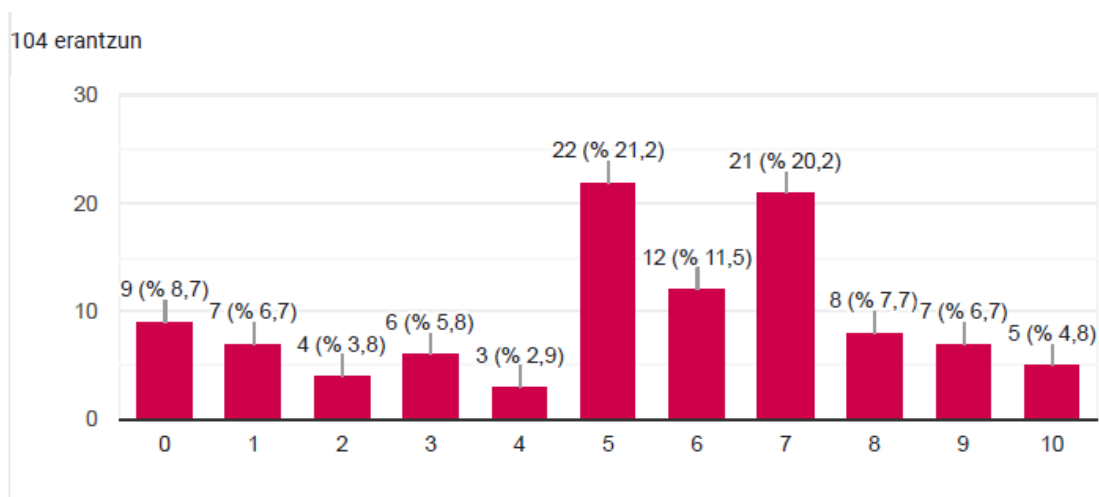
Pese a los datos recabados, cabe indicar que la web municipal, que cuenta con más de 500.000 visitas o sesiones anuales, fue renovada, por última vez, en septiembre de 2024 para dar respuesta, precisamente, a las demandas de la ciudadanía, y posicionando en portada principal los apartados más consultados año tras año: Cultura, Trámites y Servicios, y Ayuntamiento.

Aun así, se deberá seguir trabajando en la correcta estructuración de contenidos, diseño e imagen de la misma.

- **Satisfacción moderada de la ciudadanía con respecto al Portal de Transparencia, integrado en la microsite “Gobierno Abierto”:** el Portal de Transparencia Municipal está integrado dentro del microsite “Gobierno Abierto” (<https://www.eibar.eus/es/gobierno-abierto/transparencia-municipal>), creado en febrero de 2018. Todos los contenidos que se albergan en el mismo, se publican previamente en la plataforma “Gipuzkoa Irekia”, espacio donde tienen presencia gran parte de los ayuntamientos de Gipuzkoa. Tanto la plataforma “Gipuzkoa Irekia” como el Portal de Transparencia están gestionados únicamente por el Servicio de Comunicación y Transparencia del Ayuntamiento. Sin embargo, todas las áreas, servicios y unidades municipales tienen la obligación de realizar un seguimiento sobre todos aquellos contenidos que les atañen, actualizarlos y remitirlos al servicio de comunicación para su publicación. El objetivo de todo ello es dar cumplimiento a las normativas en vigor sobre transparencia y buen gobierno.

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 la actualidad, la ciudadanía califica en 5,30 puntos sobre 10 (6,336 sobre 10, en 2021) la calidad de la información que proporciona el Ayuntamiento en dicho espacio. Por tanto, la percepción de la ciudadanía sobre el estado de dicha plataforma disminuye con el paso del tiempo, y dicha cuestión obliga a realizar una reflexión para establecer acciones de mejora, con respecto a la claridad y accesibilidad de los contenidos que se publican en el mismo.



Puntuación media de la ciudadanía: 5,30 sobre 10.

- **Posición correcta en el índice de transparencia Dyntra:** durante el año 2023, sin ir más lejos, el Ayuntamiento de Eibar volvió a cumplir con la gran mayoría de las obligaciones de publicidad activa que le vienen impuestas por el marco legal vigente: **53 de las 59**

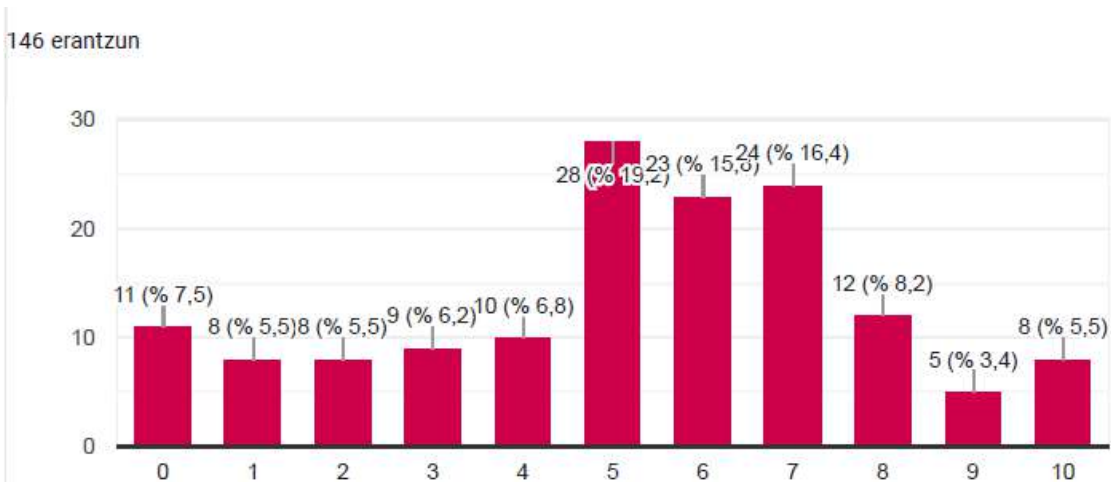
**obligaciones (89,83 %)** establecidas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Las citadas obligaciones se cumplen, al igual que en los últimos años, con la publicación de distintos ítems de información, tanto en la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) como en el Portal de Transparencia Municipal ([www.eibar.eus/es/gobierno-abierto](http://www.eibar.eus/es/gobierno-abierto)).

Por otro lado, según la plataforma colaborativa Dyntra, el Ayuntamiento de Eibar se volvió a posicionar, un año más, como el cuarto ayuntamiento más transparente de Euskadi, con una puntuación de 85,8 % (139 de 162 indicadores). A nivel estatal, desciende ligeramente su posición en el ranking con respecto a 2022, pasando de la 18ª a la 21ª posición de entre más de 550 municipios evaluados. Sin embargo, aún 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 2023, se recibieron, únicamente, tres solicitudes, vía electrónica. Las tres fueron tramitadas con acceso total y fueron respondidas dentro del plazo reglamentario. Desde que se creó el citado procedimiento en 2017, se han recibido, en total, 32 solicitudes: 7 de ellas, en 2017; 6, en 2018; 3 en 2019; 2, en 2020; 5, en 2021; 3, en 2022; 3 en 2023; y 3 en 2024.

La satisfacción de la ciudadanía con respecto al procedimiento establecido es de un 5,19 sobre 10 puntos (6,302 sobre 10 puntos, en 2021), con lo que resulta necesario volver a revisarlo para mejorar su eficacia y el cumplimiento de plazos en las respuestas.

Hasta la fecha, Personal y Organización era el área responsable de gestionar las solicitudes de acceso a la información pública. En adelante, dicha responsabilidad recaerá en Secretaría Municipal.



Puntuación media: 5,19 sobre 10.

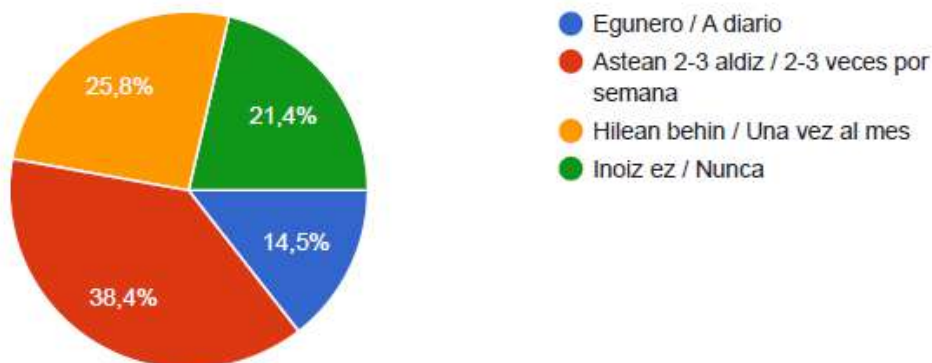
- **Creación de la app/aplicación móvil “Eibarko Udala”:** en la actualidad, el Ayuntamiento de Eibar sigue disponiendo y ofreciendo a la ciudadanía una aplicación creada en febrero de 2020 para que la ciudadanía pueda enviar al Ayuntamiento sus quejas, sugerencias o avisos sobre incidencias en la vía pública. Además, 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. Hasta la fecha, se han registrado más de 2.000 descargas en las plataformas Android e iOS.
- **Consolidación de redes sociales institucionales:** las redes sociales del Ayuntamiento de Eibar se han consolidado como canales de comunicación imprescindibles dentro de la estrategia de comunicación marcada por la organización. Para ello, se cuenta, además, con un Plan interno de Social Media o Redes Sociales elaborado en 2022. Dicho documento recoge un análisis de la situación de la institución en redes y establece una serie de pautas y acciones de mejora tanto para las cuentas generales (gestionadas por el Servicio de comunicación) como para las sectoriales (gestionadas por cada área, servicio o unidad).

Este pionero proyecto abarca, además de las cuentas generales, otros sectores de la institución: el departamento de Euskera, el *Euskaltegi*, el departamento de Cultura, la Biblioteca Municipal Juan San Martín, el Museo de la Industria Armera, la comisión Ego Ibarra, el área de Juventud e Infancia, la Casa de la mujer (Andretxea), el área de Inmigración y gestión de la diversidad, la Escuela de Música Juan Bautista Guisasola, el Archivo municipal y el departamento de Medio Ambiente, entre otros.

Además, es necesario recordar en este punto que las redes sociales institucionales y aplicaciones móviles, sirven para, además de compartir información de interés general del Ayuntamiento de Eibar, prestar atención telemática a las dudas, quejas y sugerencias de la ciudadanía en torno a diferentes cuestiones de la actividad municipal, trámites y servicios.

Dicha cuestión responde a lo recogido en el artículo 4 (canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, donde se especifica lo siguiente: “*Las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales: a) Presencial, a través de las oficinas de asistencia que se determinen. b) Portales de internet y sedes electrónicas. c) Redes sociales. d) Telefónico. e) Correo electrónico. f) Cualquier otro canal que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.*”.

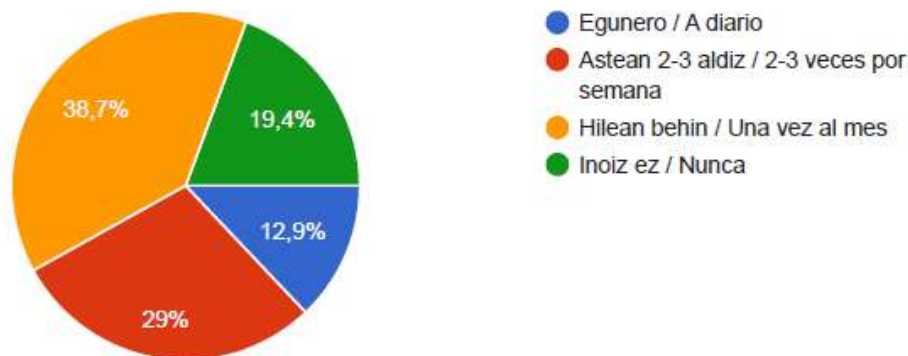
Por otro lado, y según los datos arrojados por la encuesta de comunicación realizada a la ciudadanía, un 38,4 % de las personas encuestadas consulta dos o tres veces por semana las publicaciones realizadas en las distintas redes sociales del Ayuntamiento (cuentas generales y sectoriales), seguido del 25,8 % que asegura hacerlo una vez al mes, de un 21,4 % que no las consulta nunca y de un 14,5 % que las consulta a diario.



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

Por su parte, el 38,7 % de los/as empleados/as municipales consulta una vez al mes las redes sociales institucionales, seguido del 29 % que lo hace 2-3 veces por semana, un 19,4 % que no lo hace nunca y un 12,9 % que las consulta a diario.

93 erantzun



**Consulta, por parte de los/as empleados/as municipales, de las cuentas oficiales del Ayuntamiento en redes sociales.**

Por tanto, resulta necesario volver a analizar dicha estrategia y actualizarla conforme a las necesidades del Ayuntamiento y ciudadanía, y a la realidad actual, basada en las nuevas tendencias.

- **Plantilla bilingüe:** otro de los valores remarcables de la organización sigue siendo la capacidad de gran parte los/as trabajadores/as municipales para realizar sus funciones y ofrecer un servicio público de calidad tanto en euskera como en castellano.

## OPORTUNIDADES

- **Uso de las nuevas tecnologías y el aprovechamiento de la IA (Inteligencia Artificial):** el avance tecnológico ofrece a los ayuntamientos una oportunidad única para modernizar su gestión, mejorar la prestación de servicios y fortalecer la participación ciudadana. La transformación digital es un factor clave para optimizar los recursos municipales, incrementar la eficiencia en la administración pública y ofrecer soluciones innovadoras a la ciudadanía.

Para mejorar la eficiencia administrativa, se podría valorar, entre otras cuestiones, la posibilidad de hacer un uso más intensivo de la inteligencia artificial y big data por parte de todas las áreas, servicios y unidades municipales para optimizar la toma de decisiones.

Por otro lado, seguir haciendo uso de las nuevas tecnologías que imperan en el mercado aporta como ventajas: mayor transparencia y participación ciudadana, optimización de los servicios públicos, desarrollo económico y fomento de la innovación, y la sostenibilidad y gestión inteligente del territorio.

- **Actualización y/o mejora de la página web municipal y microsites municipales:** es necesario mejorar continuamente el diseño y la accesibilidad de la web municipal y sus respectivas microsites, así como los distintos contenidos que se albergan en ellas, 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. Además, se debe crear aún una Unidad de Accesibilidad, tal y como se detalla en el citado Decreto.
- **Publicación, actualización y mejora continua de contenidos de Publicidad Activa en el Portal de Transparencia Municipal:** en cumplimiento de las normativas actuales (ley 19/2013 y la ley 2/2016) y de todas aquellas que puedan surgir (tales como la futura ley vasca sobre Transparencia), seguirá siendo necesario publicar y actualizar información de diversa índole, haciéndola más comprensible, así como otra serie de contenidos que favorezcan el Buen Gobierno. Para la elaboración, publicación y actualización de los citados contenidos se deberán tener en cuenta continuamente tanto el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. A este respecto, el Ayuntamiento de Eibar también debe fomentar la transparencia de tratamientos de datos establecidos, con su correspondiente inclusión y publicidad en la página web municipal ([www.eibar.eus](http://www.eibar.eus)).
- **Actualización y creación de procedimientos (acceso a la información pública, reclamaciones de accesibilidad web...):** en la actualidad, es necesario revisar y mejorar el procedimiento de Acceso a la Información Pública (Publicidad Pasiva) para tratar de ser más eficientes, mejorar los plazos de respuesta y trasladar una imagen óptima al exterior. Además, también se debe crear un procedimiento relacionado con las reclamaciones de la ciudadanía en cuestiones relacionadas con la accesibilidad web y aplicaciones móviles, en cumplimiento con el Real Decreto 1112/2018.

- **Creación de normativas, ordenanzas...que propicien el buen gobierno y la transparencia:** el Ayuntamiento de Eibar se comprometió en sesión de Pleno de 27 de mayo de 2024 a crear un Grupo de Trabajo para la elaboración de la Ordenanza municipal de Información, Transparencia y Participación Ciudadana de Eibar. Este grupo de Trabajo debe estar compuesto por la parte técnica correspondiente, así como por una representación política de cada grupo político municipal. Y, en ese sentido, el Ayuntamiento se comprometió a tener en vigor su nueva Ordenanza municipal de Información, Transparencia y Participación Ciudadana para el 1 de enero del 2025. La nueva ordenanza, que aún sigue pendiente de elaboración y deberá realizarse a lo largo de 2025, posibilitará dar un paso más y avanzar en el buen gobierno y en la gestión de la transparencia y la participación ciudadana.

Al margen de dicha ordenanza, también está pendiente la creación de la ordenanza de administración electrónica, que, si bien es cierto que el Ayuntamiento de Eibar ha realizado durante años un importante esfuerzo por incorporar los requerimientos de la administración electrónica en su actividad, el nuevo texto normativo servirá, sin duda, para recoger las pautas de funcionamiento electrónico del Ayuntamiento de Eibar en sus relaciones internas, así como en las relaciones con la ciudadanía y con otras administraciones.

- **Favorecer la presencia del Ayuntamiento en distintos índices de transparencia (ITA, Dyntra, MESTA...) y participación en distintos premios organizados por diversas entidades:** valorar la participación y colaboración del Ayuntamiento en numerosos rankings e índices que existen para favorecer y garantizar la transparencia y legitimidad de la institución (tales como Dyntra e ITA) es otra de las oportunidades que existen.

Del mismo modo, y con el objetivo de mejorar la imagen de marca de la organización y 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) o Premios de Internet (categoría administraciones públicas), entre otros.

- **Actualización de la Estrategia de Social Media o Redes Sociales:** aprovechar las redes sociales emergentes y las nuevas tendencias para actualizar e implementar un nuevo Plan de redes sociales es otra de las oportunidades que existen. Para ello, será necesario seguir invirtiendo en formación para empleados/as municipales encargados/as de gestionar redes sociales en su labor diaria.

La última formación realizada a nivel interno para el uso y mejora de las redes sociales institucionales se llevó a cabo en 2022. Para ello, se contrataron los servicios de una consultora de comunicación y social media, que fue la encargada de impartir 8 horas de formación, repartidas en tres sesiones. El coste de dicha formación ascendió a 2.964 euros (IVA incluido).

- **Fomentar el conocimiento de buenas prácticas de otras administraciones públicas:** observar y realizar un seguimiento constante de las mejores prácticas llevadas a cabo por otras administraciones públicas en materia de comunicación digital y transparencia es otra oportunidad para tratar de ajustar a las necesidades e intereses del Ayuntamiento de Eibar aquellas que le resulten más provechosas y 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 (interna y externa) y la transparencia municipal son las siguientes:

#### Comunicación interna

- ❖ **Coordinación y gestión escasa de la comunicación interna:** uno de los principales retos para favorecer la comunicación interna radica, en primer lugar, en informar en todas las áreas, servicios y unidades municipales sobre las principales cuestiones de carácter transversal que afectan a toda la plantilla de manera adecuada y en los tiempos precisos. Del mismo modo, se deben establecer mecanismos para favorecer aún más las relaciones y la comunicación, en general, en los distintos departamentos municipales (dentro de cada uno de ellos y con el resto de áreas), al mismo tiempo que se debe revisar uno de los principales instrumentos que existen en cualquier empresa o administración pública para una evidente mejora y coordinación de la comunicación interna: Intranet. Se deberá apostar por mejorar y/o implementar la actual Intranet de la que se dispone, o, en su caso, apostar por una nueva herramienta que integre todas las necesidades que se deseen cubrir como organización.

#### Comunicación externa

- ❖ **Percepción moderada de la ciudadanía sobre la comunicación institucional y la imagen de marca municipal:** los datos y cifras obtenidas en los distintos ítems de la encuesta de comunicación realizada a la ciudadanía demuestran que aún existe un amplio margen de mejora con respecto a la claridad y falta de información sobre las actividades, servicios, trámites e incluso decisiones que adopta el Ayuntamiento de Eibar. Del mismo modo, también se debe poner especial foco en las quejas continuas de la ciudadanía con respecto a la tardanza en las respuestas del Ayuntamiento a las cuestiones planteadas por los y las ciudadanos/as.

Por ello, es necesario reforzar los recursos y canales existentes, así como implementar nuevas acciones que favorezcan la comunicación con la ciudadanía y mejorar así la percepción de esta con respecto a la imagen corporativa. Tratar de aumentar la presencia del Ayuntamiento en los medios de comunicación (locales y generalistas) e invertir recursos en nuevos formatos digitales y tradicionales es crucial para tratar de llegar a los diferentes target o públicos de la sociedad eibarresa.

## Comunicación digital

- ❖ **Valoración moderada sobre la accesibilidad y los contenidos de la página web municipal:** a tenor de los resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía en la fase de diagnóstico, resulta necesario seguir realizando mejoras en el desarrollo de la página web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus) y su accesibilidad (microsites incluidos) y aplicación móvil para favorecer la experiencia de usuario y cumplir así con los requisitos establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ❖ **Estrategia moderada en redes sociales:** existe una estrategia global de actuación en redes sociales desde 2022 y se cuenta con una amplia presencia de distintas áreas y servicios municipales en dichos canales. Sin embargo, es necesaria la revisión y el planteamiento de un nuevo Plan para mejorar el posicionamiento de la institución en dichas plataformas y alinear todas las cuentas oficiales, con el objetivo de unificar criterios y mensajes, y lograr una comunicación más favorable con los y las usuarios/as.
- ❖ **Ausencia del Ayuntamiento en otros canales o formatos digitales:** es interesante explorar otras vías para aumentar la presencia del Ayuntamiento en distintas plataformas y canales digitales (podcast corporativo, webinars, congresos online, boletines electrónicos...), con el objetivo de llegar al mayor número de ciudadanos/as posible y mantenerlos informados sobre las actividades y servicios que se ofrecen a nivel municipal. Incorporar el uso de la IA (Inteligencia Artificial) como aliada estratégica para mejorar la comunicación que se ejerce desde distintos canales debe ser otro punto a tener muy en cuenta.

## Transparencia Municipal y Buen Gobierno

- ❖ **Calificación regular del Portal de Transparencia Municipal y tardanza en el tiempo de respuesta de las solicitudes de información pública:** la ciudadanía ha otorgado una puntuación de 5,30 puntos (6,33, en 2021) al Portal de Transparencia, y, por tanto, se deberá seguir con la estrategia de publicar y actualizar los contenidos exigidos por las normativas actuales (además de mejorar la claridad y accesibilidad de los contenidos), y buscar nuevas fórmulas que permitan avanzar e ir más allá de lo establecido en las leyes 19/2013 y en la 2/2016, con el objetivo de mantenerse como una administración transparente e innovadora. En todo este proceso, es imprescindible seguir incorporando a todas las áreas, servicios y unidades municipales responsables de facilitar y/o elaborar la información que a cada una le corresponde, puesto que se tratan de cuestiones de carácter transversal que afectan a toda la organización.

Paralelamente, es preciso revisar el procedimiento de acceso a la información pública establecido y mejorar los plazos de respuesta a las solicitudes realizadas por la ciudadanía.

- ❖ **Apuesta moderada de nuevas políticas de Gobierno Abierto:** en los próximos años, será necesario seguir apostando por nuevas políticas que favorezcan el buen gobierno, más allá del desarrollo y mantenimiento del Portal de Transparencia y garantizar el derecho de acceso a la información pública a la ciudadanía. Se deberá apostar por iniciativas innovadoras y participativas que contribuyan al fortalecimiento de los tres pilares básicos del Gobierno Abierto (la transparencia, la participación ciudadana y open data) y logren posicionar al Ayuntamiento de Eibar como una institución democrática, transparente, moderna y cercana con sus vecinos/as.

## 2. Objetivos

Partiendo del diagnóstico elaborado, así como de las principales dificultades señaladas en el apartado anterior, se deben plantear, a continuación, una serie de objetivos estratégicos y específicos que sirvan para favorecer la comunicación interna y externa, y la transparencia municipal del Ayuntamiento de Eibar.

### 2.1. Objetivos estratégicos

#### Objetivos internos (Comunicación interna del Ayuntamiento)

1. **Optimizar la comunicación interna** del Ayuntamiento durante el periodo 2025-2028, mejorando la coordinación y el flujo de información entre departamentos para garantizar una gestión más eficiente y alineada con los objetivos institucionales.
2. **Fortalecer la identidad y cohesión institucional** en el periodo 2025-2028, asegurando que todas las áreas y departamentos proyecten una imagen unificada, coherente y alineada con los valores del Ayuntamiento en todas sus comunicaciones y acciones.

#### Objetivos externos (Comunicación externa y transparencia municipal)

3. **Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía** entre 2025 y 2028, incrementando la eficacia y accesibilidad de los mensajes en todos los canales de comunicación, tanto digitales como físicos, para garantizar que toda la población, independientemente de su acceso a la tecnología, pueda recibir información relevante sobre los servicios municipales.
4. **Reforzar la transparencia municipal** en el periodo comprendido entre 2025 y 2028 garantizando el acceso ágil y actualizado a la información pública en cumplimiento de la normativa vigente y futura en materia de transparencia y buen gobierno, promoviendo la confianza ciudadana y la rendición de cuentas.

Todos los objetivos aquí definidos, tanto estratégicos como específicos, se desarrollarán y evaluarán dentro del periodo 2025–2028.

## 2.2. Objetivos específicos

### Objetivos internos (Comunicación interna del Ayuntamiento)

1. **Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales**, incrementando en un **20%** la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.
  - Medición: Encuestas de satisfacción del personal, análisis de tiempos de respuesta en comunicación interna, uso de plataformas colaborativas.
2. **Impulsar la identidad institucional y la imagen de marca del Ayuntamiento**, asegurando que el **100%** de los departamentos y servicios municipales adopten criterios unificados en su comunicación visual y discursiva para proyectar una imagen coherente en todas las acciones y soportes de comunicación.
  - Medición: Auditorías de identidad visual y discursiva, revisión de materiales de comunicación, percepción ciudadana sobre la imagen institucional.
3. **Desarrollar nuevos procedimientos administrativos internos** que mejoren la gestión de la comunicación institucional, incluyendo:
  - Gestión y actualización de contenidos de publicidad activa, **asegurando la publicación de información en cumplimiento de la Ley 19/2013 de Transparencia y futuras normativas autonómicas.**
  - Procedimientos para la creación, gestión y baja de cuentas institucionales en redes sociales, **garantizando coherencia, seguridad digital y cumplimiento de normativas de protección de datos.**
  - Sistema de gestión de reclamaciones de accesibilidad web, **en conformidad con el Real Decreto 1112/2018** sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles del sector público.

Medición: Implementación efectiva de los procedimientos, reducción de tiempos de gestión, cumplimiento de normativas.

### Objetivos externos (Comunicación externa y transparencia municipal)

4. **Modernizar la comunicación digital municipal**, aumentando en un **30%** la presencia del Ayuntamiento en distintos canales digitales, incluyendo redes sociales, web municipal, boletines informativos, podcasts, chatbots y otras plataformas emergentes para mejorar la difusión de la actividad institucional.
  - Medición: Aumento del número de canales utilizados, tráfico web, número de interacciones en redes sociales y suscriptores en nuevos canales de comunicación.
5. **Garantizar la accesibilidad digital**, asegurando el **100%** de cumplimiento del **Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad web**, mejorando tanto la accesibilidad de la página web municipal como la adaptación de los contenidos en dispositivos móviles.
  - Medición: Auditorías de accesibilidad, pruebas con usuarios con diversidad funcional, tiempos de respuesta a reclamaciones sobre accesibilidad web.
6. **Impulsar la transparencia municipal**, aumentando en un **30%** la información disponible en el Portal de Transparencia y asegurando la actualización en un plazo máximo de 30 días desde la generación de los datos, en cumplimiento de la **Ley**



**19/2013**, la **Ley 2/2016 de Euskadi** y futuras regulaciones como la futura **Ley Vasca de Transparencia y el futuro reglamento de la Ley 19/2013**.

- Medición: Auditoría del contenido publicado, cumplimiento de plazos de actualización, posición en rankings de transparencia.
  - Justificación del 30%: Basado en la capacidad operativa actual del Ayuntamiento y en la evolución de la información disponible en los últimos años, asegurando un crecimiento progresivo sin sobrecargar los recursos disponibles.
7. **Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno**, mejorando su presencia en rankings de transparencia en al menos **tres posiciones** y promoviendo la publicación de información adicional sobre la gestión municipal y el uso de recursos públicos.
- Medición: Evaluaciones externas en rankings de transparencia, análisis del contenido publicado, número de consultas ciudadanas atendidas.
8. **Optimizar la gestión del derecho de acceso a la información pública**, reduciendo en un **25%** los tiempos de respuesta a solicitudes, garantizando que se resuelvan dentro del plazo legal y mejorando la accesibilidad a la información a través del Portal de Transparencia.
- Medición: Comparación de tiempos medios de respuesta a solicitudes, cumplimiento de plazos legales, satisfacción ciudadana.
9. **Asegurar el cumplimiento de la normativa en protección de datos**, garantizando la aplicación del **100%** de las medidas exigidas por el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** y la **Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**.
- Medición: Auditorías de cumplimiento, formación del personal sobre protección de datos, análisis de incidentes de seguridad.

### 3. Públicos

La estrategia de comunicación del Ayuntamiento de Eibar debe dirigirse a públicos claramente definidos, alineados con los objetivos de comunicación interna, externa y de transparencia. Se clasifican en **públicos principales** (núcleo estratégico de las acciones comunicativas) y **públicos secundarios** (interlocutores clave que amplifican o apoyan la comunicación municipal).

#### 3.1. Públicos principales

##### ◆ Públicos internos

- Personal municipal: **Funcionariado de carrera, interino, personal laboral y eventual.**
- Sindicatos con representación en el Ayuntamiento: **ELA, CCOO, LAB, ErNE.**
- Grupos políticos municipales: **PSE-EE, Eibarko EH-Bildu, Eibarko EAJ-PNV y Elkarrekin Eibar – Podemos.**

##### ◆ Públicos externos

- Medios de comunicación: **Locales, comarcales, autonómicos y estatales (prensa escrita, radio, televisión y medios digitales).**  
**Ejemplos: El Diario Vasco, El Correo, ...eta Kitto! Euskara Elkarte, Radio**

***Eibar – Cadena Ser, Noticias de Gipuzkoa, Berria, Gara, Deia, Onda Vasca, Grupo EITB, Agencia EFE, etc.***

- Ciudadanía eibarresa, **segmentada en:**
  - Niños y niñas / Infancia / Adolescencia (especialmente en el marco de acciones educativas, culturales o de sensibilización promovidas desde el Ayuntamiento)
  - Jóvenes y estudiantes
  - Mujeres, con especial atención a la perspectiva de género y las políticas de igualdad y comunicación inclusiva del Ayuntamiento
  - Personas mayores y jubiladas
  - Familias
  - Emprendedores/as y autónomos/as
  - Personas desempleadas
  - Colectivos migrantes (incluyendo personas inmigrantes, refugiadas, solicitantes de asilo, etc.)
  - Personas con diversidad funcional
  - Personas con bajo acceso a medios digitales

### 3.2. Públicos secundarios

- Instituciones públicas (**Gobierno Vasco, Diputación Foral, otros ayuntamientos, etc.**)
- Entidades educativas y académicas (**centros escolares, centros de formación profesional, universidades**).
- Tejido económico y social: **Asociaciones empresariales, comercio local, hostelería, sindicatos sectoriales.**
- Asociaciones ciudadanas: **Culturales, sociales, deportivas, de participación ciudadana y otros colectivos organizados.**

Nota: Además de estos públicos generales, **cada acción comunicativa concreta** que se derive del Plan deberá especificar sus públicos objetivos particulares, según los contenidos y canales utilizados.

## 4. Mensajes

La comunicación institucional debe ser coherente, cercana, clara e inclusiva. Los mensajes deben adaptarse al tipo de público, sus intereses, necesidades informativas y sus capacidades de acceso a los canales. A continuación, se definen los **mensajes estratégicos generales** y los **mensajes dirigidos a los públicos principales y secundarios**, según su naturaleza interna o externa.

### 4.1. Mensaje estratégico general

“El Ayuntamiento de Eibar apuesta por una comunicación pública accesible, participativa y transparente, orientada a mejorar la vida de la ciudadanía y a fortalecer la confianza institucional. Nuestra misión es construir una ciudad cohesionada, innovadora y sostenible, donde cada persona, sin distinción, pueda sentirse informada, escuchada y participe del proyecto común de Eibar.”

## 4.2. Mensajes adaptados a los públicos principales

### ◆ Públicos internos: Personal municipal, sindicatos y grupos políticos municipales

“Una comunicación interna fluida, bidireccional y estructurada fortalece nuestro trabajo diario como administración pública. Sentirnos parte de un proyecto compartido, con una identidad institucional coherente y un lenguaje común, nos permite ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, basado en la eficacia, la coordinación y el compromiso público.”

### ◆ Públicos externos: Medios de comunicación

“Los medios de comunicación son actores clave en el vínculo entre la institución y la ciudadanía. Queremos mantener una relación profesional, abierta y transparente, facilitando el acceso a información veraz, útil y actualizada sobre la actividad municipal, favoreciendo una ciudadanía informada y participativa.”

### ◆ Públicos externos: Ciudadanía eibarresa (segmentada)

“El Ayuntamiento de Eibar trabaja por una ciudad donde todas las personas se sientan representadas, escuchadas e informadas. Nuestro compromiso es garantizar el acceso a la información y a los servicios públicos de forma clara, inclusiva y comprensible para toda la ciudadanía, sea cual sea su edad, situación social o capacidad de acceso a medios digitales.”

### Submensajes por segmentos:

- **Niños y niñas / Infancia / Adolescencia:** “Al igual que el resto de la ciudadanía, niñas, niños y adolescentes tienen derecho a recibir información y a participar en las decisiones sobre los temas que les conciernen. Desde el Ayuntamiento de Eibar fomentamos el derecho a la información de la infancia a través de iniciativas adaptadas, educativas y participativas. Creemos en la importancia de educar desde pequeños en ciudadanía, sostenibilidad, participación y valores públicos”.
- **Jóvenes y estudiantes:** “Queremos que los jóvenes sean protagonistas del presente y del futuro de Eibar, y que encuentren en el Ayuntamiento un espacio abierto para expresarse, informarse y participar.”
- **Mujeres:** “Impulsamos una comunicación inclusiva y con enfoque de género, que visibilice la diversidad de realidades y contribuya al avance hacia una igualdad real en todos los ámbitos de la vida municipal.”
- **Personas mayores y jubiladas:** “Nos comprometemos a facilitar canales de información adaptados, accesibles y humanos, que reconozcan la experiencia y necesidades de nuestras personas mayores.”
- **Familias:** “Informamos de forma clara y cercana sobre los recursos, servicios y programas que pueden apoyar la vida cotidiana y el bienestar familiar.”
- **Emprendedores/as y autónomos/as:** “Trabajamos por una comunicación útil, práctica y orientada a impulsar la actividad económica local, la innovación y el emprendimiento.”
- **Personas desempleadas:** “Queremos estar cerca de quienes más lo necesitan, informando de forma directa sobre oportunidades, servicios sociales y programas de inserción.”

- **Colectivos migrantes:** “Nuestra comunicación se basa en el respeto a la diversidad cultural y lingüística, promoviendo la inclusión y el derecho a estar informado, sin barreras.”.
- **Personas con diversidad funcional:** “Apostamos por una comunicación accesible, en todos los sentidos, que garantice los derechos de todas las personas, sin excepciones.”.
- **Personas con bajo acceso a medios digitales:** “Además de los canales digitales, mantenemos vías presenciales, telefónicas y físicas para que nadie quede fuera de la información pública.”.

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

##### ◆ Instituciones públicas, universidades, comercio, hostelería y asociaciones ciudadanas

“El Ayuntamiento de Eibar cree en el trabajo colaborativo con el conjunto de instituciones, entidades académicas, empresariales y sociales. La comunicación es una herramienta para construir alianzas sólidas que impulsen un desarrollo justo, sostenible y participativo, en beneficio de toda la ciudadanía.”.

## 5. Estrategia y acciones de comunicación y transparencia

El presente Plan de Comunicación del Ayuntamiento de Eibar para el periodo 2025–2028 se basa en la premisa de que **la comunicación institucional debe ser transversal, eficaz, accesible y participativa**, y estar plenamente alineada con los principios de **buen gobierno y transparencia**.

Para ello, y tomando como referencia los objetivos estratégicos y específicos definidos en este Plan, se establecen una serie de **programas de actuación realistas y aplicables**, teniendo en cuenta los **recursos disponibles**, la necesidad de involucrar a todas las áreas y servicios municipales, y la evolución tecnológica y normativa que afecta al ámbito comunicativo de las administraciones públicas.

Las actuaciones se organizan en dos grandes bloques:

- **Acciones de comunicación interna**, dirigidas a fortalecer la coordinación, identidad y cultura organizativa entre los diferentes departamentos y equipos del Ayuntamiento.
- **Acciones de comunicación externa y transparencia municipal**, orientadas a mejorar el vínculo con la ciudadanía, el acceso a la información, la imagen institucional, la innovación digital y el cumplimiento normativo.

A pesar de contar con una única persona técnica de comunicación en plantilla, el Plan plantea un modelo de gestión colaborativo, en el que las distintas áreas y servicios municipales asuman responsabilidades compartidas en materia de comunicación y transparencia, bajo criterios comunes, procedimientos claros y herramientas adecuadas.

Todas las acciones incluidas se ajustan a los principios de:

- **Coherencia institucional:** unidad de mensaje y de identidad en todos los canales.

- **Inclusión y accesibilidad:** garantizando que la información llegue a todas las personas, independientemente de sus capacidades o situación digital.
- **Innovación y mejora continua:** aplicando soluciones tecnológicas y revisando periódicamente los procesos para adaptarse a nuevas realidades.
- **Cumplimiento normativo:** alineación con la legislación vigente (Ley 19/2013, Ley 2/2016, RD 1112/2018, RGPD...) y futura (Ley Vasca de Transparencia, Reglamento estatal de la Ley 19/2013, etc.).

Este apartado se desarrolla, a continuación, en dos bloques operativos: **comunicación interna y comunicación externa y transparencia**, cada uno con sus respectivos programas y acciones concretas. A ello, se suman algunas **acciones nuevas y propuestas complementarias**, aportadas como valor añadido a las sugerencias planteadas por el propio Ayuntamiento.

## Acciones de comunicación interna

### Programa 1. Bienvenida, cohesión y cultura organizativa

- **Acción 1.1:** Elaboración de un **manual/protocolo de bienvenida para nuevo personal**, con información transversal sobre organización interna, incluyendo aspectos comunicativos clave (identidad institucional, canales de comunicación, buenas prácticas...). Se establecerá un **procedimiento de distribución y responsabilidad de información por áreas**.
- **Acción 1.2:** Revisión y actualización del **protocolo de comunicación interna**, incorporando herramientas digitales, tono institucional y procedimientos de uso compartido por todas las áreas.

### Programa 2. Coordinación interdepartamental

- **Acción 2.1:** Fomento de la participación del personal técnico en **equipos de trabajo transversales**, así como en reuniones de coordinación comunicativa por áreas.
- **Acción 2.2:** Valorar la organización de **charlas y capacitaciones en comunicación interna**, tanto **para directivos/as y responsables** de equipos como para el resto del personal municipal

### Programa 3: Herramientas de comunicación interna

- **Acción 3.1:** Revisión de la **Intranet actual** y valoración de implantar una nueva herramienta más accesible y funcional.
- **Acción 3.2:** Definición de **pautas de inclusión de contenidos** de interés común para el personal en la Intranet (agenda y calendario institucional, protocolos, avisos, noticias, manuales y guías, proyectos, tareas, etc.).
- **Acción 3.3:** **Formación básica** para el uso eficaz de la Intranet
- **Acción 3.4:** Actualización o elaboración de una **guía práctica de uso de la Intranet**.

### Programa 4: Comunicación de crisis

- **Acción 4.1:** Elaboración de un **manual de comunicación de crisis** con pautas claras para la gestión de la información en situaciones excepcionales

- **Acción 4.2:** Designación y coordinación de un **equipo oficial de comunicación de crisis**, con representación de áreas clave.

## **Programa 5: Procedimientos administrativos internos de comunicación y transparencia**

- **Acción 5.1:** Revisión y formalización de **procedimientos administrativos** sobre:
  - Gestión de contenidos de Publicidad activa
  - El derecho de acceso a la información pública
  - Creación y gestión de redes sociales institucionales
  - Recepción de reclamaciones de accesibilidad web
- **Acción 5.2: Difusión interna** de los procedimientos aprobados en los departamentos para su correcta aplicación por parte del personal implicado
- **Acción 5.3:** Revisión y valoración de la herramienta de gestión de quejas y sugerencias ciudadanas.

### **Acciones de comunicación externa y transparencia municipal**

## **Programa 1. Web municipal y herramientas digitales**

- **Acción 1.1:** Análisis y rediseño de la web municipal [www.eibar.eus](http://www.eibar.eus), con énfasis en accesibilidad, usabilidad y navegación. Se incluirá la **revisión continua y actualización y creación de contenidos**, así como el desarrollo y gestión de **microsites temáticos**.
- **Acción 1.2:** Desarrollo e integración de un **chatbot con tecnología de IA (Inteligencia Artificial)** para atención ciudadana básica en la web
- **Acción 1.3:** Valoración de la continuidad de la plataforma **web de presupuestos municipales** y su eventual licitación.
- **Acción 1.4:** Puesta en valor y mantenimiento de la **APP municipal existente**.
- **Acción 1.5:** Revisión y actualización periódica del **manual de contenidos web** utilizado por los departamentos.

## **Programa 2. Estrategia digital y redes sociales**

- **Acción 2.1:** Diseño e implementación de una **nueva estrategia de redes sociales**, incluyendo nuevos canales (canal de WhatsApp general, página de LinkedIn para Recursos Humanos).
- **Acción 2.2:** Revisión y actualización de la **guía de estilo digital** (web y redes sociales)
- **Acción 2.3:** Elaboración de un procedimiento administrativo específico de **creación y gestión de cuentas** oficiales en redes sociales.
- **Acción 2.4:** Reactivación y coordinación del **grupo interdepartamental de redes sociales**.
- **Acción 2.5:** Consolidación y gestión de la **newsletter municipal** de carácter mensual
- **Acción 2.6:** Valoración de la continuidad del **servicio de videonoticias** a través del canal oficial de YouTube, tras la finalización del contrato.
- **Acción 2.7:** Diseño, creación y gestión de un **podcast institucional y/o corporativo**, a definir según temática y periodicidad.
- **Acción 2.8:** Diseño y difusión de **microcampañas temáticas de comunicación institucional**, orientadas a explicar de forma clara y visual proyectos, normativas o iniciativas, conceptos clave como la publicidad activa o el derecho de acceso a la información, cómo contactar con el Ayuntamiento y realizar trámites, el uso de

herramientas digitales (web, app, chatbot). Todo ello mediante infografías, clips, cartelería, vídeos explicativos, etc.

- **Acción 2.9:** Implementación de pequeñas **encuestas digitales periódicas** (“**Pulso ciudadano**”) en la web o redes sociales para recoger opiniones de la ciudadanía sobre contenidos, herramientas, canales y prioridades comunicativas, con el fin de mejorar los servicios de información y reforzar la participación.

### Programa 3. Accesibilidad digital

- **Acción 3.1:** Cumplimiento de los requisitos del **Real Decreto 1112/2018, mejorando la accesibilidad tanto de la web como de la app o aplicación para dispositivos móviles**
- **Acción 3.2:** Creación de la **Unidad de Accesibilidad Web**, en cumplimiento del RD 1112/2018
- **Acción 3.3:** Elaboración del **procedimiento de reclamaciones de accesibilidad web y dispositivos móviles**
- **Acción 3.4:** Redacción de un **manual de accesibilidad web** como complemento al manual general de la web.
- **Acción 3.5:** Emisión de **informes anuales de accesibilidad web y app**, y coordinación con el Observatorio Nacional de Accesibilidad Web

### Programa 4. Transparencia activa y pasiva

- **Acción 4.1:** **Impulso de la estrategia de transparencia** municipal mediante la elaboración, actualización y publicación (con plazos y criterios claros) en la web y Portal de Transparencia de contenidos adaptados a las actuales y futuras normas estatales y autonómicas.
- **Acción 4.2.:** Creación de un procedimiento interno para la **gestión de información de publicidad activa**.
- **Acción 4.3:** Gestión y tramitación de solicitudes de **acceso a la información pública**.
- **Acción 4.4:** Revisión del procedimiento de gestión y tramitación de solicitudes de acceso a la información pública
- **Acción 4.5:** Gestión, inclusión y mantenimiento de los **tratamientos de datos personales** en la web municipal y Portal de Transparencia.
- **Acción 4.6:** Impulso de la publicación de datos recogidos en **rankings y índices** (DYNTRA, ITA, MESTA, etc.) de transparencia y candidatura a los mismos
- **Acción 4.7:** Redacción y aprobación de:
  - **Ordenanza de Administración Electrónica**
  - **Ordenanza de Información, Transparencia y Participación Ciudadana**

### Programa 5. Promoción de la cultura de la transparencia e innovación institucional

- **Acción 5.1:** Valoración de la organización de un evento o una **tercera jornada municipal de comunicación y transparencia**, con enfoque temático atractivo (comunicación institucional y transparencia, nuevas tecnologías, inteligencia artificial aplicada a la comunicación y gestión pública, lenguaje inclusivo...). En caso afirmativo, ejecución de la iniciativa.
- **Acción 5.2:** Valoración y presentación de candidaturas a reconocimientos y premios como:
  - **Sello ELoGE de Buen Gobierno**
  - **Premios NovaGob**

- Premios de Internet (Administraciones Públicas)
- Distinciones AUDAZ
- **Acción 5.3:** Publicación de un **resumen anual visual de transparencia y comunicación**, con datos clave, avances y retos, en formato infográfico para facilitar la comprensión ciudadana.

## Programa 6. Planificación mediática y relaciones con medios

- **Acción 6.1:** Diseño de un **plan de medios** que incluya:
  - Calendario de notas de prensa
  - Campañas informativas temáticas
  - Criterios para entrevistas y ruedas de prensa
- **Acción 6.2:** Establecimiento de un **protocolo de relación con medios**, para una comunicación fluida, ágil y profesional

### 5.1. Acciones de comunicación interna

#### Programa 1. Bienvenida, cohesión y cultura organizativa

<b>Acción 1.1</b>	<b>Elaboración de un manual/protocolo de bienvenida para nuevo personal</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna</li> <li>• Impulsar la identidad institucional y la imagen de marca del Ayuntamiento, asegurando que el 100% de los departamentos y servicios municipales adopten criterios unificados en su comunicación visual y discursiva para proyectar una imagen coherente en todas las acciones y soportes de comunicación.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Esta acción consiste en diseñar y elaborar un manual para facilitar la integración del nuevo personal en el Ayuntamiento. Podrá contener información general sobre el funcionamiento del Consistorio, la estructura organizativa, descripción

	<p>básica de cada área, los canales de comunicación interna disponibles, el estilo de comunicación institucional, normativa interna básica, aspectos relacionados con la identidad corporativa, así como buenas prácticas para la convivencia laboral.</p> <p>El proceso de elaboración podrá constar de varias fases: recopilación de contenidos con la colaboración de las distintas áreas municipales, redacción inicial por parte del personal técnico de Recursos Humanos, revisión, validación política si procede y diseño final accesible en formato digital (PDF interactivo). También se podrá contemplar una versión imprimible, si se considera necesario.</p> <p>Junto al manual se elaborará un procedimiento específico de entrega y uso: Recursos Humanos será la encargada de entregar el manual a cada nueva incorporación el primer día laboral, preferentemente en formato digital por correo o acceso directo a la Intranet. Se establecerá la obligatoriedad de su lectura y podrá acompañarse de una breve sesión de acogida por parte de las personas que se determinen. El personal técnico de Recursos Humanos será el responsable de mantener actualizados sus contenidos y gestionar las revisiones anuales en coordinación con todas las áreas implicadas.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Área de Recursos Humanos
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas municipales aportarán contenidos específicos sobre sus funciones y servicios.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual elaborado y actualizado</li> <li>• Nº de incorporaciones que lo reciben</li> <li>• Valoración de utilidad por parte del nuevo personal.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026
<b>Acción 1.2</b>	<b>Revisión y actualización del protocolo de comunicación interna</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>

<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna</li> <li>• Impulsar la identidad institucional y la imagen de marca del Ayuntamiento, asegurando que el 100% de los departamentos y servicios municipales adopten criterios unificados en su comunicación visual y discursiva para proyectar una imagen coherente en todas las acciones y soportes de comunicación.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>Consiste en revisar el protocolo de comunicación interna existente o, en su caso, redactar uno nuevo. Se definirán los canales formales (Intranet, correo, reuniones, boletines), el tipo de mensajes, frecuencias, responsables por área y estilo de comunicación. Se incluirán pautas sobre el tono institucional y criterios de transparencia interna. El documento será validado con aportaciones interdepartamentales y difundido a todo el personal para su correcta aplicación.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Alcaldía
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas municipales
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo revisado o elaborado</li> <li>• Número de departamentos que lo aplican</li> <li>• Encuestas de aplicación y satisfacción.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Septiembre – diciembre de 2025

## Programa 2. Coordinación interdepartamental

<b>Acción 2.1</b>	<b>Fomento de la participación del personal técnico en equipos de trabajo transversales</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se impulsará la participación del personal técnico en equipos de trabajo interdepartamentales, especialmente en aquellos temas o proyectos que requieran coordinación comunicativa o transversal. Se definirá un modelo básico de equipos de trabajo, con objetivos, funciones, metodología y espacios colaborativos. Se reconocerá su participación a nivel interno para fomentar la motivación y cohesión. Además, se promoverá que estos equipos compartan sus avances en las reuniones generales o canales comunes como la Intranet.
<b>Estructuras responsables</b>	Todo el personal técnico implicado en proyectos compartidos.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Jefaturas de área.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de equipos activos</li> <li>• Número de participantes</li> <li>• Nivel de implicación y valoración cualitativa de los equipos.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde el segundo semestre de 2025
<b>Acción 2.2</b>	<b>Valorar la organización de charlas y capacitaciones en comunicación interna</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales</li> </ul>

	<p>incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna</p>
<b>Detalles</b>	<p>Se valorará organizar sesiones formativas internas dirigidas a personal directivo y responsable de equipos, así como para el resto del personal municipal, con el fin de mejorar las competencias en comunicación interna. Estas charlas incluirán aspectos como: buenas prácticas comunicativas, habilidades para dirigir reuniones eficaces, uso de lenguaje claro, herramientas de comunicación digital, liderazgo comunicativo y gestión de conflictos. Las sesiones podrán impartirse de forma presencial o virtual, con materiales de apoyo y recursos prácticos. Se fomentará la asistencia como parte de la mejora continua del liderazgo interno.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	<p>Servicio de Comunicación y Área de Recursos Humanos.</p>
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	<p>Formadores externos o internos con experiencia en comunicación organizacional.</p>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de sesiones realizadas</li> <li>• Número de asistentes</li> <li>• Evaluación de satisfacción del personal participante.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	<p>2026, con posibilidad de repetirse anualmente</p>

### Programa 3. Herramientas de comunicación interna

<b>Acción 3.1</b>	<b>Revisión de la Intranet actual y valoración de implantar una nueva herramienta más accesible y funcional</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones</li> </ul>



	interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna
<b>Detalles</b>	<p>Esta acción consiste en llevar a cabo un análisis exhaustivo de la Intranet municipal actual para evaluar su estructura, funcionalidades, nivel de uso y grado de satisfacción del personal. Se realizará una encuesta de satisfacción entre el personal municipal y se elaborará un informe técnico y funcional que valore su idoneidad como herramienta interna de comunicación y gestión. En caso de detectarse deficiencias significativas, se planteará la necesidad de sustituirla por una herramienta más moderna, accesible, intuitiva y adaptada a las necesidades actuales. La decisión se basará en criterios técnicos, presupuestarios y organizativos, y se propondrá un calendario para su rediseño, migración o renovación completa.</p> <p>Al llevar a cabo esta acción, será necesario definir qué tipo de Intranet municipal se podría implantar en un Ayuntamiento local como el de Eibar, teniendo en cuenta su estructura organizativa, el número de personal técnico dedicado exclusivamente a la comunicación, y el objetivo de mejorar la coordinación, el acceso a la información interna y la cultura organizativa.</p> <p>A este respecto, conviene definir una serie de conceptos y hacerse las siguientes preguntas:</p> <hr/> <p><b>¿Qué es una Intranet municipal?</b></p> <p>Es una plataforma digital interna, accesible únicamente por el personal del Ayuntamiento, que permite compartir información, documentos, herramientas y procesos de manera segura, centralizada y estructurada. Debe ser sencilla, funcional, responsive (adaptable a móviles), accesible conforme al RD 1112/2018, y estar alineada con la identidad institucional.</p> <hr/>



## ¿Qué tipo de Intranet se podría implantar?

Se recomienda implantar una Intranet de tipo colaborativa y modular, basada en tecnologías de gestión de contenidos (CMS) como SharePoint, Liferay, Drupal, Joomla o una solución ad hoc basada en WordPress con plugins de intranet.

Este modelo permite:

- Adaptarse al tamaño del Ayuntamiento.
- Ser escalable.
- Mantener la estructura con bajo coste.
- Integrarse con servicios ya existentes (correo, gestión documental, calendario...).

---

## ¿Cómo se estructuraría?

### 1. Inicio / Dashboard

- Noticias internas destacadas
- Avisos del día (avisos de agenda, emergencias, etc.)
- Accesos directos por perfiles (área, puesto...)

### 2. Agenda y calendario institucional

- Reuniones institucionales, actos públicos, campañas, etc.
- Agenda y eventos de interés general

### 3. Biblioteca de documentos

- Protocolos internos
- Manuales y guías (identidad institucional, comunicación, uso de RRSS, procedimientos...)
- Actas de reuniones, acuerdos internos, etc.
- Normativa municipal de aplicación interna



#### **4. Trámites internos**

- Formularios electrónicos (solicitud de días, petición de materiales...)
- Canal de incidencias y soporte informático
- Solicitudes de publicación de contenidos, gestión de eventos, etc.

#### **5. Directorio y organigrama**

- Directorio actualizado de personal (nombre, cargo, contacto interno..)
- Organigrama interactivo por áreas y servicios

#### **6. Espacio de cada área**

- Noticias o documentos específicos de cada área o departamento
- Zona editable por las propias áreas (previa autorización y formación)

#### **7. Comunicaciones internas**

- Archivo de circulares, correos institucionales y mensajes del equipo de gobierno
- Espacio para encuestas internas y recogida de propuestas

#### **8. Formación interna**

- Materiales de formación
- Convocatorias internas (charlas, jornadas técnicas...)
- Cursos en formato vídeo o enlaces a formación externa

---

#### **¿Cómo se podría poner en marcha?**

1. Diagnóstico previo: analizar la Intranet actual como se menciona más arriba, necesidades del personal y contenidos prioritarios.
2. Diseño de estructura básica: con participación de varias áreas.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Desarrollo o configuración de la nueva Intranet con recursos internos o licitación externa.</li> <li>4. Formación y manual de uso básico.</li> <li>5. Fase piloto en algunos departamentos y mejoras antes de extensión general.</li> <li>6. Puesta en marcha oficial + difusión + seguimiento de uso y mejoras continuas.</li> </ol>
	<p><b>¿Qué roles o perfiles intervendrían?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Comunicación: coordinación general y contenido institucional.</li> <li>• Informática o empresa externa: soporte técnico, hosting y seguridad.</li> <li>• Secretaría / RRHH / Organización y Transformación Digital: contenidos estratégicos.</li> <li>• Unidades de área: encargadas de actualizar sus propios espacios (con formación y soporte).</li> </ul>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Servicio de Informática.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Usuarios/as clave de todas las áreas.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de diagnóstico</li> <li>• Decisión institucional adoptada</li> <li>• Plan de mejora o implantación aprobado</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2028
<b>Acción 3.2</b>	<b>Definición de pautas de inclusión de contenidos de interés común en la Intranet</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales</li> </ul>

	estructuradas y formación en comunicación interna
<b>Detalles</b>	Una vez evaluada o renovada la Intranet, se procederá a definir unas pautas claras y homogéneas sobre qué tipo de contenidos deben incluirse de forma compartida. Estos contenidos podrán incluir: agenda y calendario institucional, noticias internas, avisos, protocolos, manuales de uso, normativa, documentación útil, proyectos y tareas transversales, entre otros. La definición de estas pautas permitirá mejorar la estructura informativa de la Intranet y reforzar su papel como espacio común digital. Se elaborará un documento de criterios con participación de los departamentos, que será difundido y actualizado periódicamente.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Técnicos/as de referencia por área y personal habitual usuario de la Intranet.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de pautas aprobado</li> <li>• Número de departamentos que aplican las pautas</li> <li>• Satisfacción del personal</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2028

<b>Acción 3.3</b>	<b>Formación básica para el uso eficaz de la Intranet</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20% la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se organizarán sesiones formativas destinadas a todo el personal del Ayuntamiento para garantizar el uso adecuado y eficaz de la Intranet como herramienta central de comunicación interna. La formación será práctica y

	personalizada por perfiles y niveles, y podrá realizarse tanto de forma presencial como online. Incluirá una introducción a sus funcionalidades principales, ejemplos de uso, buenas prácticas y resolución de dudas frecuentes. Esta acción es clave para asegurar que la plataforma digital cumpla su función como espacio compartido y colaborativo.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Servicio de Informática.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Área de Recursos Humanos (formación interna).
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de sesiones realizadas</li> <li>• Número de personas participantes</li> <li>• Nivel de satisfacción post-formación</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2028

<b>Acción 3.4</b>	<b>Actualización o elaboración de una guía práctica de uso de la Intranet</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20 % la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se actualizará o redactará una guía práctica y visual sobre el uso de la Intranet, dirigida a todo el personal. La guía incluirá una introducción a las funciones básicas, instrucciones paso a paso para tareas comunes (consultar documentación, publicar avisos, acceder a recursos, etc.), y consejos para un uso responsable. Podrá estar disponible en formato PDF y también accesible desde la propia Intranet. Esta guía servirá como apoyo para nuevos ingresos y como recurso de consulta general, y se actualizará periódicamente en función de las mejoras técnicas o cambios estructurales.

<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Informática y usuarios/as avanzados de la Intranet.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía publicada y accesible</li> <li>• Número de descargas o accesos</li> <li>• Nivel de comprensión y utilidad percibida</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2027

#### Programa 4. Comunicación de crisis

<b>Acción 4.1</b>	<b>Elaboración de un manual de comunicación de crisis con pautas claras para la gestión de la información en situaciones excepcionales</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento</li> <li>• Fortalecer la identidad y cohesión institucional</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20 % la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.</li> <li>• Impulsar la identidad institucional y la imagen de marca del Ayuntamiento, asegurando que el 100% de los departamentos y servicios municipales adopten criterios unificados en su comunicación visual y discursiva para proyectar una imagen coherente en todas las acciones y soportes de comunicación</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Esta acción consiste en desarrollar un manual que sirva como referencia institucional para gestionar la comunicación durante situaciones de crisis (accidentes, emergencias, catástrofes naturales, ciberataques, fallos de servicios esenciales, etc.). El manual incluirá una clasificación de tipos de crisis, niveles de alerta, responsables de



	comunicación, mensajes tipo, portavocías designadas, canales a utilizar, tiempos de respuesta, protocolos de validación de información y coordinación entre áreas implicadas. Además, contendrá recomendaciones de tono, estilo, formatos y frecuencias comunicativas en situaciones de alta sensibilidad. Se coordinará su validación con Alcaldía. El documento se actualizará periódicamente y estará disponible en formato digital para consulta ágil por parte del personal autorizado.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Alcaldía y áreas operativas clave
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual elaborado y validado</li> <li>• Accesibilidad al documento por parte del personal clave</li> <li>• Simulacros de activación realizados</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2026

<b>Acción 4.2</b>	<b>Designación y coordinación de un equipo oficial de comunicación de crisis</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> <li>• Fortalecer la identidad y cohesión institucional</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20 % la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.</li> <li>• Impulsar la identidad institucional y la imagen de marca del Ayuntamiento, asegurando que el 100% de los departamentos y servicios municipales adopten criterios unificados en su comunicación visual y discursiva para proyectar una imagen</li> </ul>

	coherente en todas las acciones y soportes de comunicación
<b>Detalles</b>	Se constituirá un equipo oficial de comunicación de crisis integrado por personas clave de distintas áreas, incluyendo personal responsable de relación con los medios de comunicación, el/la técnico/a de comunicación, portavocías institucionales, representantes de Policía Local, y técnicos/as de áreas críticas afectadas en cada caso (Urbanismo, Mantenimiento, Informática, etc.). Se determinará la periodicidad con la que se deberá reunir el equipo para revisar y entrenar procedimientos, validar el contenido del manual de crisis y simular posibles escenarios. También se establecerá un protocolo interno que indique los pasos a seguir cuando se active este equipo: avisos, roles, tiempos, canales, validaciones, y escalada de decisiones. La coordinación correrá a cargo de Alcaldía, en colaboración con el Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y áreas operativas clave.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo formalmente constituido</li> <li>• Reuniones celebradas</li> <li>• Protocolos activados ante casos reales o simulados</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026

### Programa 5. Procedimientos administrativos internos de comunicación y transparencia

<b>Acción 5.1</b>	<b>Revisión y formalización de procedimientos administrativos</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales incrementando en un 20 % la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales</li> </ul>

	<p>estructuradas y formación en comunicación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar nuevos procedimientos administrativos internos que mejoren la gestión de la comunicación institucional</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>Esta acción consiste en revisar, actualizar o formalizar los procedimientos administrativos relacionados con la gestión de la comunicación institucional, la transparencia municipal y el cumplimiento normativo. Se abordarán de forma específica los siguientes ámbitos: (1) la gestión de contenidos de publicidad activa en el Portal de Transparencia, conforme a los criterios legales y normativos; (2) la tramitación del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, cumpliendo con la legislación vigente; (3) la creación, gestión y cierre de cuentas oficiales en redes sociales institucionales; y (4) la recepción, análisis y respuesta a las reclamaciones ciudadanas sobre accesibilidad web. Cada procedimiento incluirá responsables, fases, herramientas y calendario. Se documentarán oficialmente y quedarán disponibles en un repositorio interno accesible para el personal implicado.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Secretaría General.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Área de Organización y Transformación Digital
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de procedimientos revisados y formalizados</li> <li>• Aprobación institucional de los documentos</li> <li>• Accesibilidad para el personal implicado</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Julio – diciembre de 2025
<b>Acción 5.2</b>	<b>Difusión interna de los procedimientos aprobados</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre las áreas y servicios municipales</li> </ul>



	<p>incrementando en un 20 % la eficiencia en el intercambio de información mediante el uso de herramientas digitales, reuniones interdepartamentales estructuradas y formación en comunicación interna.</p>
<b>Detalles</b>	<p>Una vez aprobados y formalizados los procedimientos administrativos clave vinculados a la comunicación y transparencia, se procederá a su difusión entre las unidades responsables y personal implicado. La difusión podrá realizarse de las siguientes formas: mediante sesiones breves informativas, materiales explicativos en la Intranet, infografías, fichas-resumen descargables o avisos por correo institucional. El objetivo es asegurar que el personal entienda cómo debe actuar, a quién debe dirigirse y qué herramientas debe utilizar. También se habilitará un espacio en la Intranet para consulta permanente de estos documentos, con avisos automáticos cuando se actualicen. Se podrá contemplar una acción formativa específica si se detecta baja comprensión o aplicación incorrecta.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Secretaría General.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Área de Organización y Transformación Digital
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de sesiones informativas realizadas</li> <li>• Accesos a los contenidos en la Intranet</li> <li>• Encuestas sobre conocimiento y aplicación.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Primer semestre de 2026
<b>Acción 5.3</b>	Revisión y valoración de la herramienta de gestión de quejas y sugerencias ciudadanas
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar nuevos procedimientos administrativos internos que</li> </ul>

	mejoren la gestión de la comunicación institucional
<b>Detalles</b>	Se realizará un análisis técnico y funcional de la herramienta que actualmente utiliza el Ayuntamiento para gestionar las quejas, sugerencias y peticiones ciudadanas. Se identificarán sus principales limitaciones y dificultades de uso, valorando si es más adecuado modernizar la herramienta actual o implantar una nueva solución. Este proceso incluirá la consulta al personal técnico que la utiliza, así como la colaboración con el departamento de Informática para evaluar aspectos de interoperabilidad, usabilidad, accesibilidad, costes y sostenibilidad. La decisión resultante deberá estar documentada y justificada.
<b>Estructuras responsables</b>	Departamento responsable del sistema de gestión de quejas (en principio, Alcaldía), en coordinación con Informática
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	-
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación elaborado</li> <li>• Decisión técnica documentada</li> <li>• Hoja de ruta definida para mejora o sustitución de la herramienta.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2028

## 5.2. Acciones de comunicación externa y transparencia municipal

### Programa 1. Web municipal y herramientas digitales

<b>Acción 1.1</b>	<b>Análisis y rediseño de la web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a></b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028, incrementando la eficacia y accesibilidad de los mensajes en todos los canales de comunicación, tanto digitales como físicos.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la accesibilidad digital, asegurando el 100% de cumplimiento del Real Decreto 1112/2018.</li> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal, aumentando en un 30 %</li> </ul>

	la presencia del Ayuntamiento en distintos canales digitales.
<b>Detalles</b>	<p>Se llevará a cabo un diagnóstico integral del portal web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a> centrado en la experiencia de usuario, accesibilidad, contenidos, estructura y diseño visual. Se redactará un plan de rediseño que contemple una nueva arquitectura de la información, navegación intuitiva, diseño adaptado a dispositivos móviles y cumplimiento normativo. Se establecerá también un sistema de revisión periódica de contenidos y gestión de micrositos temáticos por departamentos.</p> <p>La última revisión y diseño de la web municipal se llevó a cabo en septiembre de 2024. Además de las futuras labores de rediseño de la web municipal, se deben mantener actualizadas constantemente todas las secciones web dinámicas (noticias, avisos, agenda...) y estáticas (áreas y servicios, trámites municipales, etc.) por parte de todas las áreas y unidades responsables.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación (análisis y rediseño de la web + coordinación de la web) y áreas municipales (publicación y actualización de sus respectivos contenidos web)
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todos los departamentos que gestionan contenidos web.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de diagnóstico</li> <li>• Rediseño implementado</li> <li>• Test de accesibilidad superados;</li> <li>• Número de micrositos desarrollados.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2027-2028 (análisis y rediseño web) 2025-2028 (creación, publicación y actualización constante de contenidos web)
<b>Acción 1.2</b>	<b>Desarrollo e integración de un chatbot con tecnología de IA en la web</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028, incrementando la eficacia y accesibilidad de los</li> </ul>

	mensajes en todos los canales de comunicación, tanto digitales como físicos.
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal, aumentando en un 30% la presencia del Ayuntamiento en distintos canales digitales.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Desarrollo de un asistente virtual para atención básica a través de la web municipal, que permita resolver dudas frecuentes, guiar en trámites y facilitar el acceso a servicios. Usará tecnología de inteligencia artificial (procesamiento de lenguaje natural), será multilingüe, y tendrá un sistema de mejora continua basado en la experiencia de usuario.
<b>Estructuras responsables</b>	Informática, Organización y Transformación Digital, y Comunicación
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	PEGORA (Oficina de atención a la ciudadanía)
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chatbot activo en la web</li> <li>• Nº de interacciones</li> <li>• Satisfacción de usuarios</li> <li>• Tasa de resolución de consultas.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2028

<b>Acción 1.3</b>	<b>Valoración de la continuidad de la plataforma web de presupuestos municipales</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la transparencia municipal, aumentando un 30 % la información publicada y actualizada.</li> <li>• Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Revisión de la herramienta de visualización de presupuestos con análisis de uso, comprensión ciudadana y eficiencia. En función de los resultados, se decidirá su renovación, licitación o sustitución para asegurar su eficacia como canal de transparencia económica.

<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Área económica: Intervención
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis</li> <li>• Decisión adoptada</li> <li>• Nueva herramienta implementada si procede</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025

<b>Acción 1.4</b>	<b>Puesta en valor y mantenimiento de la APP municipal existente</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal, aumentando en un 30% la presencia digital.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Evaluación técnica y funcional de la APP actual, seguimiento de incidencias, rediseño si procede y lanzamiento de una campaña de promoción para fomentar su uso como canal digital directo. Se considerará la incorporación de nuevas funciones si son viables.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Servicio de Informática y empresa proveedora
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	-
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descargas activas</li> <li>• Valoración ciudadana</li> <li>• Funcionalidades incorporadas</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2027

<b>Acción 1.5</b>	<b>Revisión y actualización del manual de contenidos web</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Si bien podría incluirse como acción en el apartado de acciones de comunicación interna, debido su impacto en la comunicación externa, se incluye en este apartado la actualización del manual de redacción y gestión de contenidos web por parte de los departamentos. Se incluirán

	recomendaciones sobre lenguaje claro, estructura de contenidos, criterios visuales, actualizaciones periódicas y accesibilidad. El documento se revisará anualmente.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas y servicios municipales
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual revisado</li> <li>• Accesibilidad web reforzada</li> <li>• Cumplimiento de criterios homogéneos de estilo.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025 y revisiones anuales

## Programa 2. Estrategia digital y redes sociales

<b>Acción 2.1</b>	<b>Diseño e implementación de una nueva estrategia de redes sociales</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal, aumentando en un 30% la presencia del Ayuntamiento en distintos canales digitales.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>Esta acción consiste en dar continuidad a la “Estrategia de Redes Sociales 2022-2023”, y, por tanto, en elaborar una estrategia actualizada para redes sociales que contemple los canales actuales (Facebook, X, Instagram, YouTube, Telegram...) y otros nuevos como WhatsApp general y LinkedIn (en especial, enfocado a Recursos Humanos).</p> <p>Se establecerán objetivos por canal, públicos destinatarios, tipos de contenidos, frecuencia, tono institucional, calendario editorial y protocolos de crisis. Aunque el nuevo Plan de Redes Sociales permitirá elaborar un diagnóstico de la situación actual y el planteamiento de nuevos objetivos y acciones, paralelamente, una de las premisas básicas pasará por aumentar el número de seguidores en todas las cuentas oficiales del Ayuntamiento (fundamentalmente, en las cuentas generales gestionadas por el Servicio de Comunicación) y crear redes</p>

	<p>sociales o espacios colaborativos, en los que también tengan cabida áreas y personalidades municipales, instituciones, empresas o asociaciones del tejido económico, social, deportivo o empresarial eibarrés, entre otros.</p> <p>Del mismo, se trabajará, de forma más activa y ágil, en la creación continua de nuevos contenidos que generen valor, interés y sirvan de utilidad para la ciudadanía (tales como servicios prestados, trámites, campañas, iniciativas, etc.), y se seguirá fomentando la participación de los usuarios en los principales temas que les atañen, con el fin de escuchar sus quejas, dudas o inquietudes y dar respuesta a las mismas.</p> <p>Asimismo, se valorará que la nueva estrategia incluya la gestión de publicidad institucional pagada y se evaluará periódicamente.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Departamentos con presencia en redes
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia aprobada</li> <li>• Apertura de nuevos canales</li> <li>• Incremento de seguidores e interacciones</li> <li>• Frecuencia de publicaciones.</li> <li>• Publicidad pagada</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2026

<b>Acción 2.2</b>	<b>Revisión y actualización de la guía de estilo digital (web y redes sociales)</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se actualizará la guía de estilo digital vigente, que regula la identidad visual y el lenguaje institucional en web y redes. La guía incluirá pautas de redacción clara, uso de multimedia, criterios gráficos, inclusión y accesibilidad, así como ejemplos prácticos y pautas de uso de redes sociales institucionales. Se difundirá

	entre todas las personas gestoras de contenidos digitales para asegurar la coherencia comunicativa.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Personal editor de contenidos y redes.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía revisada y difundida</li> <li>• Número de departamentos aplicándola</li> <li>• Revisión anual</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2026

<b>Acción 2.3</b>	<b>Elaboración de un procedimiento de creación y gestión de cuentas oficiales en redes sociales</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la comunicación interna del Ayuntamiento durante el periodo 2025-2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar nuevos procedimientos administrativos internos que mejoren la gestión de la comunicación institucional</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>Aunque se incluye como acción de comunicación interna, también se recoge en este apartado, ya que tiene efecto con respecto a la comunicación externa a ejercer.</p> <p>Se redactará un procedimiento administrativo que defina los criterios, fases y responsabilidades para la creación, gestión y cierre de cuentas institucionales en redes sociales. Su aplicación será obligatoria en todas las unidades municipales con presencia en redes.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización y Transformación Digital y Secretaría
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento aprobado</li> <li>• Número de cuentas regularizadas</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025

<b>Acción 2.4</b>	<b>Reactivación y coordinación del grupo interdepartamental de redes sociales</b>
-------------------	---

<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar la comunicación digital municipal.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Reactivación y puesta en marcha de un grupo técnico de trabajo con representantes de cada unidad con cuentas institucionales. Su función será coordinar acciones, compartir buenas prácticas, reforzar la coherencia y evitar duplicidades. Se programarán reuniones periódicas (mínimo trimestrales) y un canal interno compartido (como Teams o similar) para trabajo colaborativo.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Responsables de redes sociales por departamento.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo activo y reuniones celebradas</li> <li>Canal colaborativo en uso</li> <li>Número de acciones coordinadas</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2025

<b>Acción 2.5</b>	<b>Consolidación y gestión de la newsletter municipal de carácter mensual</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar la comunicación digital municipal.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se mantendrá la newsletter mensual actual que seguira recogiendo las noticias, actividades y novedades municipales más relevantes. Será enviada por correo electrónico a las personas suscritas a través de un sistema seguro, accesible y que cumpla con la normativa de protección de datos. Su diseño será claro, visual y adaptado a dispositivos móviles. Se fomentará la suscripción a través de todos los canales digitales municipales.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Departamentos que generen contenido público relevante.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de newsletters enviadas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de apertura</li> <li>• Tasa de suscripción</li> <li>• Valoración de usuarios.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2028

<b>Acción 2.6</b>	<b>Valoración de la continuidad del servicio de video-noticias para YouTube</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Tras la finalización del contrato actual del servicio de videonoticias, se evaluará su impacto, alcance, retorno y valor para la ciudadanía. Se valorará también la posibilidad de adaptarlo a nuevos formatos o canales (clips en redes, resumen de Plenos, entrevistas...). La decisión se documentará y servirá de base para una nueva contratación o modificación.
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía y Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas municipales
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación elaborado</li> <li>• Decisión institucional adoptada</li> <li>• Continuidad o modificación implementada.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025

<b>Acción 2.7</b>	<b>Diseño, creación y gestión de un podcast institucional o corporativo</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	El Ayuntamiento impulsará la creación de un podcast institucional como nuevo canal de comunicación digital para acercar la actividad municipal a la ciudadanía de forma más amena, accesible y directa. El podcast se concibe como una herramienta de comunicación moderna y versátil, que permite llegar a distintos públicos



mediante contenidos de audio que pueden escucharse en cualquier momento y lugar.

### **Tipo de podcast**

El formato se adaptará a los recursos disponibles y podrá incluir:

- Boletines mensuales con información destacada del Ayuntamiento.
- Entrevistas breves con personal técnico, responsables políticos, ciudadanía o asociaciones.
- Reportajes temáticos sobre servicios, obras, convocatorias, iniciativas de participación, historia local, transparencia...
- Monográficos sobre políticas públicas: igualdad, juventud, cultura, urbanismo, medioambiente, etc.
- “Pregunta al Ayuntamiento”: cápsulas con respuestas a dudas ciudadanas frecuentes o explicaciones sobre procedimientos administrativos.

Tendrá un enfoque divulgativo, riguroso pero cercano, y podrá estructurarse por secciones para generar continuidad y fidelizar oyentes.

### **Forma de llevarlo a cabo**

Planificación inicial:

- Definir el objetivo y el público destinatario.
- Elegir el formato, duración (5–15 min. por episodio) y periodicidad (mensual o bimensual).
- Redactar un pequeño guion por episodio y planificar las temáticas.

Recursos humanos:

- El Servicio de Comunicación, en coordinación con Alcaldía, puede liderar el proyecto (coordinación, guion, grabación, locución).



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con apoyo de personal interno (responsables de área, técnicos municipales, personal de cultura o juventud...) como invitados o colaboradores puntuales.</li><li>• Si no hay experiencia en locución, se puede buscar formación básica en técnicas de voz y edición.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos materiales:<ul style="list-style-type: none"><li>• Micrófono de calidad básica (podcast starter kits asequibles).</li><li>• Ordenador con software gratuito de edición de audio (Audacity, por ejemplo).</li><li>• Sala tranquila sin ruido o espacio adaptado.</li><li>• Opcional: uso de música libre de derechos para ambientación (intro/outro).</li></ul></li><li>• Publicación y difusión:<ul style="list-style-type: none"><li>• Subir los episodios a plataformas gratuitas como iVoox, Spotify, Anchor, etc.</li><li>• Incrustarlos en la web municipal o compartirlos en la APP y redes sociales.</li><li>• Acompañar cada episodio con una ficha visual o resumen escrito.</li></ul></li><li>• Evaluación:<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar estadísticas de escucha.</li><li>• Valorar la recepción ciudadana.</li><li>• Ajustar frecuencia o contenido en función del feedback.</li></ul></li></ul> <p>Este tipo de acción es perfectamente asumible por un Ayuntamiento con pocos recursos, si se hace de forma sencilla, bien planificada y con implicación de una persona o equipo reducido. Se puede empezar con un piloto de 3 episodios y evaluar la continuidad.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación, en coordinación con Alcaldía

<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas con contenidos de interés público.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podcast publicado</li> <li>• Número de episodios</li> <li>• Audiencias y feedback</li> <li>• Regularidad en publicación</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026-2027

<b>Acción 2.8</b>	<b>Diseño y difusión de microcampañas temáticas de comunicación institucional</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal.</li> <li>• Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Campañas breves y visuales sobre aspectos clave: proyectos, trámites, derechos, canales municipales, herramientas digitales... Se usarán formatos como infografías, clips de vídeo, cartelería y contenidos animados. Se difundirán por web, redes y medios tradicionales, adaptando el mensaje a distintos perfiles de la población.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Departamentos impulsores de los temas.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de campañas realizadas</li> <li>• Variedad de soportes usados</li> <li>• Alcance de publicaciones</li> <li>• Encuestas sobre comprensión del contenido</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2025

<b>Acción 2.9</b>	<b>Implementación de pequeñas encuestas digitales periódicas ('Pulso ciudadano')</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> </ul>

<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar la comunicación digital municipal.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se implementarán encuestas breves en la web y redes sociales sobre temas de comunicación institucional (canales, contenidos, preferencias, percepción de campañas). Las encuestas ayudarán a mejorar la planificación estratégica y reforzar la participación ciudadana. Tendrán periodicidad trimestral y resultados públicos resumidos.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas y servicios municipales
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de encuestas realizadas</li> <li>Nivel de participación</li> <li>Uso de resultados en planificación</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2026

### Programa 3. Accesibilidad digital

<b>Acción 3.1</b>	<b>Cumplimiento del Real Decreto 1112/2018 en web y app</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la accesibilidad digital, asegurando el 100% de cumplimiento del Real Decreto 1112/2018.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Revisión técnica completa del portal web y la app municipal para garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos por el Real Decreto 1112/2018. Se corregirán errores detectados en auditorías, se ajustarán contenidos multimedia, formularios y navegación para adaptarse a las personas con diversidad funcional. Se establecerá un calendario de mejoras y se realizarán pruebas con usuarios con diferentes perfiles.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Informática y empresa proveedora
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorías pasadas</li> <li>Informes de cumplimiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de elementos accesibles corregidos</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2028 (anualmente)

<b>Acción 3.2</b>	<b>Creación de la Unidad de Accesibilidad Web</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la accesibilidad digital.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Constitución de una unidad técnica especializada en accesibilidad web, integrada por personal del Ayuntamiento con formación en accesibilidad digital o con apoyo de servicios externos. Esta unidad coordinará el cumplimiento del RD 1112/2018, centralizará las reclamaciones ciudadanas, supervisará contenidos digitales y velará por la mejora continua. También colaborará con el Observatorio de Accesibilidad.
<b>Estructuras responsables</b>	Secretaría General y Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Informática y Recursos Humanos
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad operativa creada</li> <li>• Personal designado</li> <li>• Funciones definidas oficialmente.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2026

<b>Acción 3.3</b>	<b>Elaboración del procedimiento de reclamaciones de accesibilidad digital</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar nuevos procedimientos administrativos internos.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Diseño de un procedimiento administrativo interno y público que permita a cualquier persona presentar reclamaciones sobre problemas de accesibilidad en la web o la app. El procedimiento definirá plazos, vías de presentación, criterios de evaluación, responsables y tiempos de respuesta. Este canal será obligatorio según el RD 1112/2018 y se difundirá en el sitio web con lenguaje claro y accesible.

<b>Estructuras responsables</b>	Secretaría General y Servicio de Comunicación
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización y Transformación Digital
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento aprobado</li> <li>• Publicación en web</li> <li>• Número de reclamaciones tramitadas y resueltas.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025

<b>Acción 3.4</b>	<b>Redacción de un manual de accesibilidad web</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la accesibilidad digital.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Creación de un manual específico sobre accesibilidad web que complemente el manual general de contenidos de la web. Este manual ofrecerá directrices prácticas para el diseño de contenidos accesibles: redacción, estructura HTML, contraste, navegación con teclado, uso de texto alternativo y compatibilidad con lectores de pantalla. Será una herramienta de consulta y formación para los responsables de publicación web.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Editores de contenido.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual elaborado y difundido</li> <li>• Formación impartida a personal</li> <li>• Aplicación en publicaciones nuevas</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2026

<b>Acción 3.5</b>	<b>Emisión de informes anuales de accesibilidad y coordinación con el Observatorio Nacional</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la accesibilidad digital</li> <li>• Impulsar la transparencia municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	El Ayuntamiento emitirá informes anuales de evaluación de accesibilidad web y app,

	<p>siguiendo las directrices del Observatorio Nacional. Estos informes incluirán resultados de auditorías, evolución de indicadores, cumplimiento del RD 1112/2018 y acciones de mejora. También se enviarán datos al Observatorio cuando corresponda y se establecerá una interlocución directa con el mismo.</p> <p>Los informes anuales para su remisión al Observatorio de Accesibilidad Web son:</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
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Informática y empresa proveedora
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes emitidos</li> <li>• Remisión de datos al Observatorio</li> <li>• Seguimiento de acciones de mejora</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2028

#### Programa 4. Transparencia activa y pasiva

<b>Acción 4.1</b>	<b>Impulso de la estrategia de transparencia municipal</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la transparencia municipal, aumentando en un 30 % la información disponible en el Portal de Transparencia y asegurando la actualización en un</li> </ul>

	<p>plazo máximo de 30 días desde la generación de los datos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno</li> </ul>
<p><b>Detalles</b></p>	<p>Elaboración, actualización y publicación en la web y el Portal de Transparencia de contenidos relacionados con el apartado de la Publicidad Activa, y adaptados a las actuales y futuras normas estatales y autonómicas.</p> <p>Del mismo modo, se impulsará crear nuevos contenidos que exceden de las normativas actuales e impulsar así el buen gobierno y la transparencia.</p> <p>Se revisarán y actualizarán criterios claros sobre qué publicar, con qué frecuencia, quién es el responsable y en qué formato. La estrategia incluirá también contenidos proactivos adaptados a futuras normas como la nueva Ley Vasca de Transparencia. Se priorizará un lenguaje claro y el acceso sencillo a la información.</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>
<p><b>Estructuras responsables</b></p>	<p>Servicio de Comunicación y Transparencia.</p>
<p><b>Estructuras de colaboración interna</b></p>	<p>Secretaría General, Intervención y todas las áreas municipales.</p>
<p><b>Indicadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos publicados en plazo</li> <li>• Mejora en rankings de transparencia</li> <li>• Claridad de contenidos para la ciudadanía</li> </ul>

<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025–2028 (de manera continua)
<b>Acción 4.2</b>	<b>Creación de un procedimiento interno para la gestión de información de publicidad activa</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar nuevos procedimientos administrativos internos</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Diseño de un procedimiento que establezca los pasos para identificar, validar, actualizar y publicar información sujeta a publicidad activa. El procedimiento incluirá responsables por cada tipo de contenido, plazos de actualización, herramientas a utilizar y flujos de validación. Será difundido internamente y aplicado de manera transversal en todos los departamentos.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia y Secretaría General.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización y Transformación Digital y departamentos emisores de contenidos.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento aprobado</li> <li>Aplicación en el 100% de áreas implicadas</li> <li>Cumplimiento de plazos de publicación.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025

<b>Acción 4.3</b>	<b>Gestión y tramitación de solicitudes de acceso a la información pública</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar la gestión del derecho de acceso a la información pública, reduciendo en un 25 % los tiempos de respuesta a solicitudes, garantizando que se resuelvan dentro del plazo legal y mejorando la accesibilidad a la información a través del Portal de Transparencia</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Gestión regular de las solicitudes de acceso a la información pública

	presentadas por la ciudadanía. Esta acción incluye la recepción, análisis, respuesta y registro de cada solicitud según el procedimiento establecido por la Ley 19/2013. Se garantizará la tramitación dentro de los plazos legales y con criterios homogéneos de respuesta.
<b>Estructuras responsables</b>	Secretaría General
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Departamentos informantes
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de solicitudes recibidas y resueltas</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 o temporalización orientativa</b>	2025–2028 (de manera continua)

<b>Acción 4.4</b>	<b>Revisión del procedimiento de gestión de solicitudes de acceso a la información</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar la gestión del derecho de acceso a la información pública.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Actualización del procedimiento que regula la gestión de solicitudes de acceso a la información pública, incluyendo mejoras en la trazabilidad, simplificación de fases, digitalización del proceso y

	clarificación de los responsables de cada etapa. Se podrá establecer un protocolo de seguimiento para asegurar su cumplimiento por todas las áreas.
<b>Estructuras responsables</b>	Secretaría General.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Organización y Transformación Digital, y Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo procedimiento aprobado</li> <li>• Mejora en los tiempos de respuesta</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025

<b>Acción 4.5</b>	<b>Gestión, inclusión y mantenimiento de los tratamientos de datos personales en la web municipal <a href="http://www.eibar.eus">www.eibar.eus</a></b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el cumplimiento de la normativa en protección de datos, garantizando la aplicación del 100 % de las medidas exigidas por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Inventario y redacción detallada de los tratamientos de datos personales que realiza el Ayuntamiento, en cumplimiento del RGPD y la Ley Orgánica 3/2018. Estos tratamientos se publicarán en la web y el Portal de Transparencia para facilitar el ejercicio de los derechos de las personas. Se revisarán de forma periódica.
<b>Estructuras responsables</b>	Secretaría General (Servicio de Comunicación y Transparencia)
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas y servicios municipales
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamientos actualizados y publicados</li> <li>• Validación jurídica</li> <li>• Cumplimiento del principio de transparencia en protección de datos.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2025 en adelante

<b>Acción 4.6</b>	<b>Impulso de la publicación de datos en rankings e índices de transparencia</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Identificación de los principales rankings (ITA, DYNTRA, MESTA...) y recopilación proactiva de los datos requeridos para figurar en ellos o mejorar la posición actual. Se establecerá una agenda de actualización y envío de información, así como la publicación transparente de estos datos en la web municipal y en el Portal de Transparencia.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Todas las áreas y servicios municipales
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia en al menos 3 rankings</li> <li>Mejora de posiciones</li> <li>Visibilidad pública de resultados.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2025

<b>Acción 4.7</b>	<b>Redacción y aprobación de ordenanzas de transparencia y administración electrónica</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar la transparencia municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Redacción técnica y tramitación administrativa de dos ordenanzas clave: (1) Ordenanza de Administración Electrónica, que regule el funcionamiento digital de los procedimientos internos y servicios al ciudadano; (2) Ordenanza de Información, Transparencia y Participación Ciudadana, alineada con la normativa vigente y futura. Se abrirá un proceso de consulta pública previo a su aprobación. Con respecto a esta segunda ordenanza, es preciso señalar que el Pleno Municipal de mayo de 2024 aprobó mediante una moción del grupo municipal

	Elkarrekin Podemos-Eibar la creación de un equipo de trabajo político-técnico para la elaboración de la citada ordenanza.
<b>Estructuras responsables</b>	Secretaría General.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia, y Organización y Transformación Digital (en el caso de la ordenanza de administración electrónica)
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanzas redactadas y aprobadas</li> <li>• Publicación en el BOPV</li> <li>• Apertura de consultas ciudadanas</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025–2026

### Programa 5. Promoción de la cultura de la transparencia e innovación institucional

<b>Acción 5.1</b>	<b>Valoración y posible organización de una jornada municipal de comunicación y transparencia</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>El Ayuntamiento de Eibar valorará la organización de un evento institucional que refuerce la cultura de la comunicación pública, la transparencia y la innovación institucional. Esta acción puede materializarse de dos formas:</p> <p><b>Opción A: III Jornada Municipal de Comunicación y Transparencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuación de las jornadas celebradas anteriormente por el Ayuntamiento, consolidando una línea de trabajo ya iniciada.</li> <li>• El enfoque temático será actualizado, con contenidos actuales y atractivos como por ejemplo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicación institucional en tiempos de crisis</li> <li>○ Inteligencia artificial y chatbots en la administración</li> </ul> </li> </ul>



- Accesibilidad y lenguaje claro
- Transparencia y rendición de cuentas
- Participación ciudadana digital
- Lenguaje inclusivo en la comunicación
- Gestión de datos
- Etc.

**Formato sugerido:**

- Duración: 1 jornada (mañana y mediodía)
- Modalidad: presencial o semipresencial
- Sede: Salón de actos municipal, teatro o equipamiento cultural
- Público: personal técnico municipal, cargos públicos, ciudadanía interesada, expertos/as, estudiantes universitarios de comunicación o administración pública

**Opción B: Evento abierto de divulgación ciudadana**

- En lugar de un evento profesional, se podría organizar una actividad divulgativa para la ciudadanía, más breve, informal y visual:
  - “Transparencia en tu Ayuntamiento: lo que no sabías que podías saber”
  - Microcharlas + vídeos + muestra visual de indicadores y avances
  - Espacio expositivo en un centro cultural o plaza, con contenidos digitales e interactivos
  - Actividades dirigidas a escolares o personas mayores para fomentar la comprensión del concepto de “buen gobierno”



	<p><b>¿Con qué recursos podría organizarse?</b></p> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación por parte del Servicio de Comunicación y Transparencia (convenientemente con 2 personas, ya que se dispone de un solo técnico para todas las labores relacionadas con la comunicación y transparencia)</li><li>• Apoyo puntual de personal técnico de distintas áreas y servicios.</li><li>• Colaboración de personas invitadas externas: expertos/as, profesionales del sector público, periodistas, representantes de asociaciones, etc.</li></ul> <p><b>Recursos materiales y logísticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sala municipal (propia o cedida)</li><li>• Equipo de sonido e imagen</li><li>• Grabación o retransmisión en streaming (si se dispone de medios)</li><li>• Difusión a través de la web, redes sociales, APP y medios locales</li><li>• Material gráfico (carteles, programa, roll-ups) y contenido digital</li><li>• Posibilidad de patrocinio o colaboración con asociaciones u otras instituciones públicas</li></ul> <p><b>Objetivos del evento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reforzar la visibilidad de los compromisos del Ayuntamiento con la transparencia.</li><li>• Estimular el interés del personal municipal en buenas prácticas de comunicación pública.</li><li>• Facilitar a la ciudadanía el entendimiento de cómo se informa y se rinde cuentas desde el ámbito local.</li></ul>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación (Secretaría General)

<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Alcaldía y todas las áreas municipales
<b>Indicadores</b>	Decisión sobre su realización; jornada ejecutada; número de participantes; evaluación de impacto.
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2028

<b>Acción 5.2</b>	<b>Valoración y presentación de candidaturas a reconocimientos y premios</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionar al Ayuntamiento como referente en transparencia y buen gobierno</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>El Ayuntamiento estudiará la posibilidad de presentar candidatura a premios y reconocimientos en comunicación pública, buen gobierno y transparencia, teniendo en cuenta los recursos humanos y técnicos existentes y posibilidades reales de obtener cada distinción. Entre los premios y distinciones destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sello EloGE de excelencia en gobernanza:</b> 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 doce principios de buen gobierno definidos por el Consejo de Europa.</li> <li><b>Premios NovaGob:</b> 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.</li> </ul>



Esta iniciativa también deberá ser estudiada, previamente, por los/as distintos/as responsables técnicos/as y políticos/as de la Corporación para su candidatura.

- **Premios de Internet:** Se plantea la presentación de la candidatura del Ayuntamiento de Eibar a los Premios de Internet, en la categoría de Administraciones Públicas. 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. 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.
- **Distinciones AUDAZ:** Las Distinciones AUDAZ son una iniciativa del capítulo español de la Red Académica de Gobierno Abierto (RAGA España) para reconocer las mejores prácticas en materia de transparencia. Mientras que la primera edición reconocía iniciativas del ámbito autonómico, la segunda edición, convocada en 2025, distingue proyectos de ámbito local. El Ayuntamiento de Eibar se presentó a la convocatoria de 2025 con varias iniciativas. Se propone presentar la candidatura en sucesivas ediciones, siempre y cuando sea posible y se cuente



	<p>con proyectos innovadores y/o buenas prácticas.</p> <p>Estas acciones servirán para evaluar el nivel institucional y visibilizar buenas prácticas. Las candidaturas se prepararán de forma rigurosa, cumpliendo con los requisitos exigidos por cada organismo.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Personal técnico de áreas implicadas.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de candidaturas presentadas</li> <li>• Reconocimientos obtenidos</li> <li>• Valoración externa recibida</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2025 (de manera continua)

<b>Acción 5.3</b>	<b>Publicación de un resumen anual visual de transparencia y comunicación</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la transparencia municipal en el periodo comprendido entre 2025 y 2028.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la transparencia municipal.</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Se elaborará un documento anual en formato infográfico y lenguaje claro que resuma las principales acciones, avances, cifras clave y retos del Ayuntamiento en materia de comunicación institucional y transparencia. Esta memoria visual se publicará en la web municipal y el Portal de Transparencia y se difundirá a través de los canales oficiales para facilitar el derecho a la información y fomentar la rendición de cuentas.
<b>Estructuras responsables</b>	Servicio de Comunicación y Transparencia.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Posibilidad de contratar empresa externa
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen publicado anualmente</li> <li>• Calidad visual y de comprensión</li> <li>• Número de descargas o visualizaciones.</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	Desde 2025 o 2026

## Programa 6. Planificación mediática y relaciones con medios

<b>Acción 6.1</b>	<b>Diseño de un plan de medios</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía entre 2025 y 2028, incrementando la eficacia y accesibilidad de los mensajes en todos los canales de comunicación, tanto digitales como físicos, para garantizar que toda la población, independientemente de su acceso a la tecnología, pueda recibir información relevante sobre los servicios municipales.</li> </ul>
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar la comunicación digital municipal.</li> <li>Impulsar la transparencia municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	<p>Elaboración de un plan de medios que establezca una hoja de ruta para las acciones informativas que el Ayuntamiento llevará a cabo a través de los medios de comunicación.</p> <p>Podrá incluir: (a) un calendario orientativo de notas de prensa para anticipar la cobertura de actividades y decisiones relevantes; (b) campañas temáticas sobre proyectos estratégicos o derechos ciudadanos; y (c) criterios definidos para la organización de entrevistas, ruedas de prensa y convocatorias institucionales. El plan contendrá protocolos de validación de mensajes, responsables y canales.</p>
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía, en coordinación con el Servicio de Comunicación.
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas y servicios municipales.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan aprobado y en uso</li> <li>Número de notas emitidas</li> <li>Campañas lanzadas</li> <li>Visibilidad mediática alcanzada</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2026
<b>Acción 6.2</b>	<b>Establecimiento de un protocolo de relación con medios</b>
<b>Objetivo/s estratégico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía</li> </ul>

	entre 2025 y 2028, incrementando la eficacia y accesibilidad de los mensajes en todos los canales de comunicación, tanto digitales como físicos, para garantizar que toda la población, independientemente de su acceso a la tecnología, pueda recibir información relevante sobre los servicios municipales.
<b>Objetivo/s específico/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizar la comunicación digital municipal</li> <li>• Impulsar la transparencia municipal</li> </ul>
<b>Detalles</b>	Redacción de un protocolo que regule de forma clara y eficaz las relaciones del Ayuntamiento con los medios de comunicación. Incluirá pautas para atender solicitudes periodísticas, gestión de entrevistas, tratamiento de declaraciones institucionales, acceso a información pública y coordinación de portavoces. Su objetivo es garantizar una comunicación profesional, ágil, transparente y coherente con la imagen institucional.
<b>Estructuras responsables</b>	Alcaldía, en coordinación con el Servicio de Comunicación
<b>Estructuras de colaboración interna</b>	Áreas y servicios municipales y concejalías
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo aprobado y difundido</li> <li>• Aplicación efectiva</li> <li>• Valoración de medios locales sobre la calidad informativa</li> </ul>
<b>Año o temporalización orientativa</b>	2025-2026

## 6. Cronograma

La nueva propuesta de comunicación y transparencia para el Ayuntamiento de Eibar se implementará entre los años 2025 y 2028. Aunque varias de las acciones propuestas en el presente Plan se desarrollen en unas fechas concretas, buena parte de las labores relacionadas con la página web municipal, 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 próximos cuatro años, es el siguiente:

Ámbito / Programa / Acción	2025		2026		2027		2028	
	1-6	7-12	1-6	7-12	1-6	7-12	1-6	7-12
<b>BLOQUE I – COMUNICACIÓN INTERNA</b>								
<b>Programa 1. Bienvenida, cohesión y cultura organizativa</b>								
1.1 Manual/protocolo de bienvenida								
1.2 Revisión del protocolo de comunicación interna								
<b>Programa 2. Coordinación interdepartamental</b>								
2.1 Equipos de trabajo transversales								
2.2 Charlas/capacitación en comunicación interna								
<b>Programa 3. Herramientas de comunicación interna</b>								
3.1 Revisión/Intranet nueva								
3.2 Inclusión contenidos comunes								
3.3 Formación uso Intranet								
3.4 Guía práctica uso Intranet								
<b>Programa 4. Comunicación de crisis</b>								
4.1 Manual comunicación de crisis								
4.2 Equipo comunicación de crisis								
<b>Programa 5. Procedimientos internos</b>								



<b>5.1 Revisión y formalización de procedimientos</b>								
<b>5.2 Difusión de procedimientos</b>								
<b>5.3 Impulso del programa de gestión de quejas</b>								
<b>BLOQUE II – COMUNICACIÓN EXTERNA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL</b>								
<b>Programa 1. Web y herramientas digitales</b>								
<b>1.1 Rediseño web municipal</b>								
<b>1.2 Chatbot IA</b>			X	X	X	X	X	X
<b>1.3 Plataforma presupuestos</b>								
<b>1.4 APP municipal</b>								
<b>1.5 Revisión manual de contenidos web</b>								
<b>Programa 2. Estrategia digital y RRSS</b>								
<b>2.1 Estrategia RRSS</b>								
<b>2.2 Revisión guía estilo digital</b>								
<b>2.3 Procedimiento cuentas RRSS</b>								
<b>2.4 Reactivación grupo interdepartamental RRSS</b>								
<b>2.5 Newsletter mensual</b>								
<b>2.6 Valoración continuidad servicio videonoticias</b>								
<b>2.7 Podcast institucional</b>								
<b>2.8 Microcampañas temáticas</b>								
<b>2.9 Encuestas digitales</b>								
<b>Programa 3. Accesibilidad digital</b>								
<b>3.1 Cumplimiento RD 1112/2018</b>								
<b>3.2 Unidad Accesibilidad Web</b>								
<b>3.3 Procedimiento reclamaciones</b>								
<b>3.4 Manual accesibilidad web</b>								

<b>3.5 Informes accesibilidad</b>								
<b>Programa 4. Transparencia activa y pasiva</b>								
<b>4.1 Estrategia de transparencia</b>								
<b>4.2 Procedimiento publicidad activa</b>								
<b>4.3 Gestión solicitudes de acceso</b>								
<b>4.4 Revisión procedimiento acceso</b>								
<b>4.5 Tratamientos de datos personales</b>								
<b>4.6 Rankings de transparencia</b>								
<b>4.7 Ordenanzas adm. electrónica y transparencia</b>								
<b>Programa 5. Cultura de la transparencia</b>								
<b>5.1 Jornada o evento municipal</b>								
<b>5.2 Premios y reconocimientos</b>								
<b>5.3 Resumen anual visual</b>								
<b>Programa 6. Planificación mediática</b>								
<b>6.1 Plan de medios</b>								
<b>6.2 Protocolo de relación con medios</b>								
<b>Otros</b>								
<b>Plenos Municipales vía streaming</b>								
<b>Eventos vía streaming (Memorial Valenciaga y Premios T.E.)</b>								
<b>Vídeo-noticias en la web</b>								
<b>Convocatorias y ruedas de prensa, notas de prensa...</b>								
<b>Pantallas informativas</b>								
<b>Gestión APP</b>								

## 7. Presupuesto

En la actualidad, el Servicio de Comunicación y Transparencia del Ayuntamiento de Eibar se enmarca dentro del área de Secretaría. Para abordar con garantías las acciones contempladas en el presente Plan de Comunicación y Transparencia 2025-2028, se cuenta con un programa presupuestario específico (“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 cuatro próximos años.

ACTIVIDADES Y HERRAMIENTAS	2025	2026	2027	2028
Charlas, capacitaciones...en comunicación interna		1.000 € (a concretar con RRHH)	1.000 € (a concretar con RRHH)	1.000 € (a concretar con RRHH)
Nueva Intranet (en caso de requerir servicio externo).		10.000-15.000 € aprox.		
Chatbot con IA en la web		5.000 €-10.000 € aprox.		
Web de presupuestos municipales (en caso de sacar a licitación nuevamente)	5.500 €	5.500 €	5.500 €	5.500 €
Servicio de vídeo-noticias (en caso de sacar a licitación nuevamente) + Eventos vía streaming	16.486,25 € aprox.	16.486,25 € aprox.	16.486,25 € aprox.	16.486,25 € aprox.
Creación de podcast corporativo		5.000 € aprox.		
Jornada y/o evento divulgativo comunic. y transp.	10.000 €	5.000 €	15.000 €	5.000 €
Convenio Sello ELoGE		10.000 €		10.000 €
Publicaciones, publicidad y propaganda (1.1100.226.03.491.00)	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>36.986 € aprox.</b>	<b>72.986,25 € aprox.</b>	<b>42.986,25 € aprox.</b>	<b>42.986,25 € aprox.</b>

Presupuesto estimado para los ejercicios de entre 2025 y 2028.

## 8. Métodos de evaluación y seguimiento

Conforme se ejecuten las distintas acciones que contemplan el presente *Plan de Comunicación y Transparencia 2025-2028*, 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. Anexo

- Modelo de entrevista realizada a responsables de áreas, servicios y unidades municipales y 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**  
3ª junio 2025

**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

**Servicio de Comunicación y Transparencia (Área de Secretaría)**