



# CAPACITARTE



## Facebook

### Creando nuestra página de Seguidores (ex fans)

Accediendo a Facebook en [www.facebook.com](http://www.facebook.com), ingresamos a nuestro Y vamos a "Crear página".

A continuación elegimos qué tipo de página es la más adecuada para nuestra marca, negocio o producto:

- **Lugar o Negocio Local**
  - **Empresa, organización o institución**
    - **Marca o Producto**
- **Artista, grupo de música o personaje público**
  - **Entretenimiento**
  - **Causa o Comunidad**

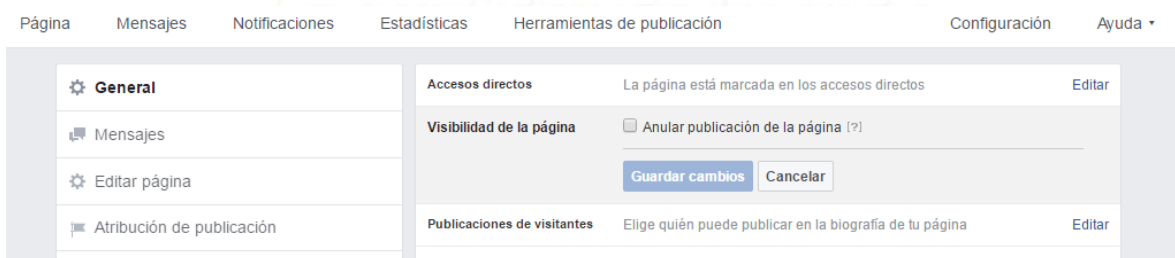
CAPACITARTE  
*Es ser líder de tu vida*

### Crear una página

Da a conocer tu marca, negocio o causa en Facebook y conéctalos con las personas que te importan. La configuración es gratuita. Solo tienes que elegir un tipo de página para comenzar.



Si no queremos que las personas vean nuestra página vacía, podemos hacer que no sea visible. Desde la barra de herramientas seleccionamos **Configuración** y luego elegimos anular la publicación de la página.



### Navegación en la página

**Página:** Nos permite volver a nuestra página desde cualquier otro lugar.

**Mensajes:** Aparecerá una notificación indicando el número de mensajes que tenemos sin leer en nuestra bandeja de entrada.

**Notificaciones:** Allí se cuentan todas las interacciones que haya en nuestra página.

**Herramientas de publicación:** Allí encontramos publicaciones ya hechas, las programadas (próximas a publicarse) y todo el contenido de nuestra página en cuanto a publicaciones.

**Ayuda:** La ayuda permite realizar consultas a determinados problemas que puedan surgir en la página de Facebook.

**Estadísticas:** Todo lo que ocurre con nuestra página es medible y se puede analizar para tomar decisiones. Las estadísticas de Facebook incluyen diferentes apartados para organizar toda la información de manera sencilla.

- **Visión general:** Es un resumen general de toda la información:
  - **Acciones en la página:** Número de clics en la información de contacto de la página y botón de llamada a la acción.
  - **Visitas a la página:** Número de veces que las personas vieron la página y cada una de sus secciones.
  - **Me gusta:** Número de veces que las personas dijeron que les gusta la página.
  - **Alcance:** El número de personas a las que hemos llegado con nuestras publicaciones.
  - **Interacciones con publicaciones:** Número de veces que las personas comentan, comparten o realizan cualquier tipo de interacción con nuestro contenido.
  - **Videos:** Número de reproducciones mayores a 3 segundos de nuestros videos.

### La Configuración de la Página de Facebook:

La pestaña configuración comprende casi la totalidad de los aspectos

configurables de nuestra página para que funcione. El resto de la configuración se edita desde la pestaña **“Información”**. Configuración comprende:

- **Configuración General:**

- **Accesos directos:** Si nos interesa hacer un atajo a la página desde nuestro perfil personal de Facebook.
- **Visibilidad de la página:** Una vez que hayamos publicado algo de contenido, completado la información y subido las fotos de perfil y portada, estaremos en condiciones de publicar nuestra página para que otros usuarios de Facebook la vean.
- **Publicaciones de visitantes:** Aquí elegimos entre las diferentes opciones, simplemente marcando o desmarcando.
- **Opiniones:** Elegimos, como en el caso anterior, entre las opciones.
- **Público de la sección de noticias y visibilidad de las publicaciones:** Se recomienda seleccionar la opción de opción para limitar el público potencial para la sección de noticias.
- **Mensajes:** Seleccionar esta opción nos habilita a permitir la opción de establecer contacto mediante la mensajería privada.
- **Autorización para etiquetar:** Permitir que las personas puedan etiquetarse en mis fotos es una buena manera de incentivar las visitas y la conversación entre la página y la audiencia.
- **Otras personas etiquetan la página:** Permitir que otros usuarios me etiqueten a mí (como marca, producto, comercio o personaje público) en sus publicaciones.
- **Ubicación de la página para marcos:** Otras personas pueden usar la ubicación de tu página para marcos de

fotos y videos.

- **Restricciones de países:** Si por algún motivo es necesario limitar la visibilidad de mi página, puedo hacerlo desde aquí.
- **Restricciones de edad:** Útil en caso de contener contenido sensible para menores.
- **Moderación de la página:** Útil si por ejemplo, queremos evitar que nombren a nuestra competencia en nuestra página.
- **Filtro de groserías:** Funciona de modo similar que el apartado anterior.
- **Sugerencias de páginas similares:** Elige si quieres que se recomiende tu página a otras personas.
- **Actualizaciones de la página:** Si cambiamos algún tipo de información, como el número de teléfono, la dirección del comercio, etc., automáticamente se creará una publicación comunicando esto a nuestros seguidores. Cada administrador decidirá si esto es conveniente o no para cada caso de cada página.
- **Publicar en varios idiomas:** Permite que las publicaciones se muestren a los seguidores en el idioma que sea más relevante para ellos.
- **Traducir automáticamente:** Permite que las personas que hablan otros idiomas puedan traducir mis publicaciones.
- **Clasificación de comentarios:** Permite editar el orden en el que se mostrarán las conversaciones en nuestras publicaciones.
- **Distribución de contenido:** Se permite o prohíbe la descarga a Facebook.
- **Descargar página:** Aquí podemos obtener una copia de las publicaciones, las fotos, los videos y la información de

la página.

### La fusión de Páginas de Facebook:

Esta opción permite unificar páginas que el cliente hay hecho de forma separada para el mismo negocio o marca. Los requisitos para realizar una fusión de páginas son:

- Ser el administrador de las dos páginas.
- Las páginas tienen nombres parecidos y representan la misma entidad.
- Las páginas tienen la misma dirección, en el caso de que tengan ubicaciones físicas.

Para fusionar páginas hay que seguir los siguientes pasos: Desde Configuración > General > Fusión de páginas Seleccionar las dos páginas que deseamos fusionar y hacer clic en Continuar.

Luego, clic en fusión. La fusión es un proceso que no se puede deshacer.

### Los Mensajes:

Las páginas sólo pueden contestar mensajes privados. No pueden iniciar la conversación.

La velocidad de respuesta a los mensajes es altamente valorada por los usuarios, y también es decisiva al momento de las compras! Es por eso que Facebook hace visible nuestra capacidad de respuesta en nuestra página con la insignia de "nivel de respuesta alto a los mensajes". La insignia Nivel de respuesta alto a los mensajes identifica a las páginas

responden con rapidez y regularidad a los mensajes privados. Se obtiene cumpliendo con los siguientes objetivos durante los últimos siete días: **Índice de respuesta del 90 %:** porcentaje de mensajes recibidos a los que se envía una primera respuesta el mismo día. **Tiempo promedio de respuesta:** 15 minutos o menos. El tiempo de respuesta es el tiempo promedio que tarda la página en dar una primera respuesta a los mensajes nuevos en un día.



The screenshot shows the Facebook page for 'The Hot Rockers' (@TheHotRockers). The page features a navigation menu on the left with options like 'Inicio', 'Eventos', 'Información', 'Videos', 'Tienda', 'Fotos', 'Publicaciones', 'Me gusta', 'Recibi nuestras noticias!', and 'Queremos tu opinión!'. The main content area includes a 'Te gusta' button, 'Siguiendo' status, and 'Compartir' options. Below this, there are four action buttons: 'Recibir mensajes', 'Ayudar a la gente a encontrar tu negocio', 'Crear un evento', and 'Crear una oferta'. A section titled 'Esta semana' displays three metrics: 'Alcance de la publicación' (1.892 ↑), 'Clicks en el sitio web' (0), and 'Comprar' (1). A tip below this section reads 'Más alcance. Menos dinero. Llega a 490.000 personas cerca de The Hot Rockers. Empieza con \$79.00.' On the right side, there is a 'Comprar' button and a section for 'Ver todos los consejos para páginas' which includes 'Índice de respuesta: 83%; tiempo de respuesta: 13 minutos' and 'Responde más para activar la insignia'. Below this, it shows '1.352 Me gusta +9 esta semana' by Tom Aguilera and 56 more friends, and '1.345 seguidores'.

*Es ser líder de tu vida*

Si nos contactan cuando nuestro estado es ausente, el índice de respuesta para esos mensajes se calcula según el momento en que la página vuelva a estar disponible.

Las respuestas instantáneas no se cuentan para el índice de respuesta: sólo valen las que nosotros escribamos. Si alguien nos envía spam, debemos marcar el mensaje como tal, y así evitamos que sea tenido en cuenta para el cálculo del índice de respuesta.



## Crear mensajes personalizados:

Inicio Mensajes Notificaciones Estadísticas Herramientas de publicación Configuración Ayuda ▾

Buzón de ayuda de la página

Registro de actividad

### Asistente de respuesta

#### Tiempo de respuesta

Actualmente configurado como "Normalmente tarda más de un día en responder" [Cambiar](#)

Debes responder como mínimo al 75% de los mensajes en el transcurso de un día o menos para que se muestre el tiempo de respuesta en tu página.  
Actualmente configurado como "Normalmente tarda más de un día en responder" con un índice de respuesta del 73%.

#### Mantén tu nivel de respuesta cuando no tengas acceso a la computadora o al teléfono

No

Diles a los clientes que les responderás en breve y mantén un nivel de respuesta elevado cuando estés ausente.

#### Envía respuestas instantáneas a cualquiera que envíe un mensaje a tu página

No

Las respuestas instantáneas son una buena manera de informar a las personas que les responderás pronto.

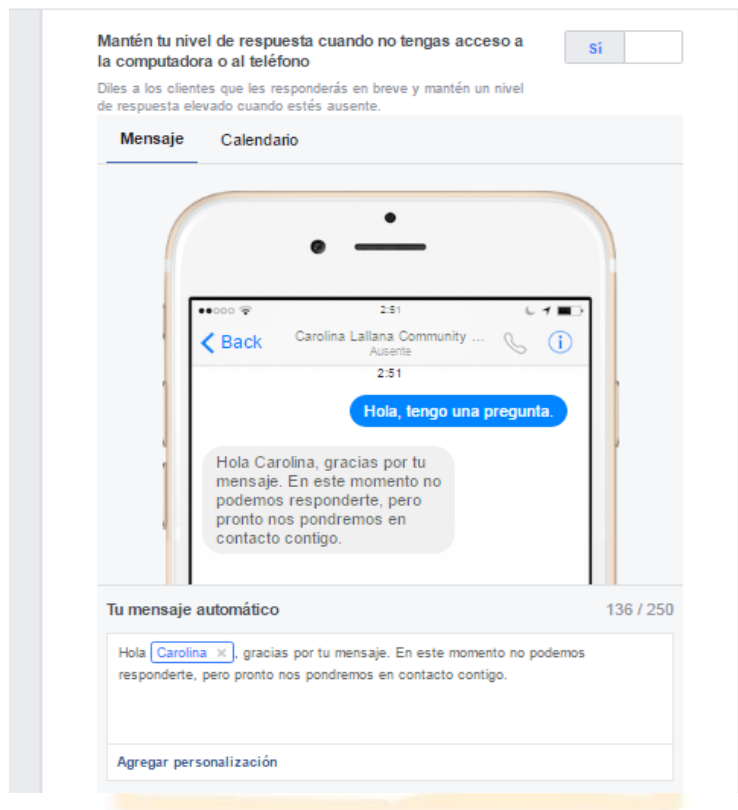
#### Muestra un saludo en Messenger

No

Escribe un saludo para que lo vean las personas la primera vez que abran una conversación contigo en Messenger.

Son mensajes que se disparan de forma automática cuando alguien nos escribe. Para eso hacemos uso de la Configuración de mensajes que vimos hace unos instantes. En la opción "Envía respuestas instantáneas a cualquiera que envíe un mensaje a tu página", tenemos la opción de programar y personalizar una respuesta instantánea para comunicar a los usuarios que vamos a responder enseguida.

Además de redactar nuestro propio mensaje, haciendo click en "Agregar personalización" podemos personalizar los siguientes elementos del mensaje.



**Messenger:** Aquí también es posible crear un saludo personalizado que aparezca en los mensajes de Facebook y en la aplicación Messenger para iPhone, iPad y Android cuando alguien inicie una conversación con la página por primera vez. El saludo de la página aparece antes de que se envíen los mensajes. Crearlo requiere seguir los mismos pasos que realizamos anteriormente en “Envía respuestas instantáneas a cualquiera que envíe un mensaje a tu página” y “Mantén tu nivel de respuesta cuando no tengas acceso a la computadora o al teléfono”

### Respuestas:


Si hay una respuesta que se suele repetir con mucha frecuencia para diferentes conversaciones, podemos crear respuestas estándar y guardarlas para responder con mayor eficiencia.

Este procedimiento se realiza desde la bandeja de entrada de los mensajes, desde el ícono inferior de la derecha. Y como vimos anteriormente, también admite personalización con nombre de usuario, etc, para evitar el “mensaje de robot”.

## Editar página

### Las Plantillas:

Podemos optar entre varias opciones para diferentes tipos de páginas:



Estándar  
Compras  
Negocios  
Salas de espectáculos  
Políticos  
Servicios  
Restaurantes y cafés

### Las Pestañas:

En este apartado, podemos agregar o quitar las pestañas estándar que vienen por defecto en todas las páginas de Facebook, y eliminar las que no usemos.

Las pestañas son, además de “Inicio”: Información, Fotos, Opiniones, Me gusta, Videos, Publicaciones, Ofertas, Tienda y Agregar una pestaña. La url que figura dentro de cada una de estas pestañas se genera automáticamente por facebook. Las pestañas son simples atajos para ayudar a simplificar la experiencia de navegabilidad del usuario.

**Atribución de publicación:** Aquí establecemos cómo va a quedar registrada para los usuarios nuestra actividad cuando estemos realizando acciones desde la página.

**Las Notificaciones:** Desde este apartado configuramos todo lo relativo a las notificaciones que recibiremos cada vez que se registre actividad en nuestra página.

**Mensajes:**

Recibir una notificación cada vez que se envíe un mensaje a tu página. También podemos elegir si queremos ser notificados por fuera de Facebook, cuando no estamos conectados. Las opciones para esto son recibir notificaciones por e-mail o vía SMS a nuestro celular.

**Los Roles de página:**

	Ver quién publicó como página	Ver estadísticas	Crear anuncios	Enviar mensajes como la página	Responder y borrar comentarios y publicaciones	Configurar página y agregar aplicaciones	Editar página y agregar publicaciones	Crear y borrar publicaciones y agregar aplicaciones	Analizar y administrar roles
Analista	✓	✓							
Anunciante	✓	✓	✓						
Moderador	✓	✓	✓	✓	✓				
Editor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Administrador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

### **Personas y otras páginas:**

Esta sección me permite ver las personas y otras páginas a las que les gusta mi página de Facebook.

### **Público preferido de la página:**

Permite que le informemos a Facebook a qué público queremos dirigirnos.

Permite configurar público de acuerdo a los criterios de:

Lugares

Edad

Sexo

Intereses

Idiomas

### **Anuncios de Instagram:**

Desde esta sección podemos vincular nuestro perfil de Facebook con nuestra cuenta de Instagram. De este modo, cuando realicemos publicidad, nuestros anuncios también podrán verse en Instagram. Solo podemos conectar una cuenta de Instagram a la página.

### **Los Destacados:**

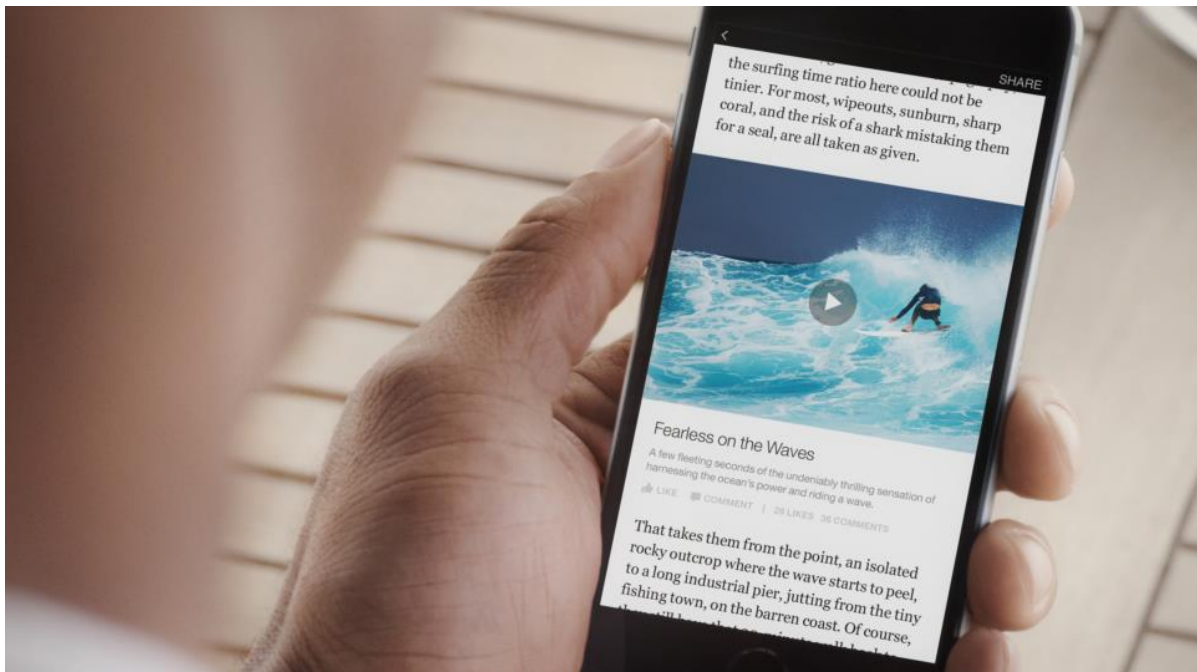
Si nos interesa que sólo 1, dos, o hasta 5 páginas en particular se muestren en nuestra página, independientemente del número de páginas a las que demos Me Gusta, podemos configurarlas y ordenarlas desde los destacados.

### **Propietarios de páginas:**

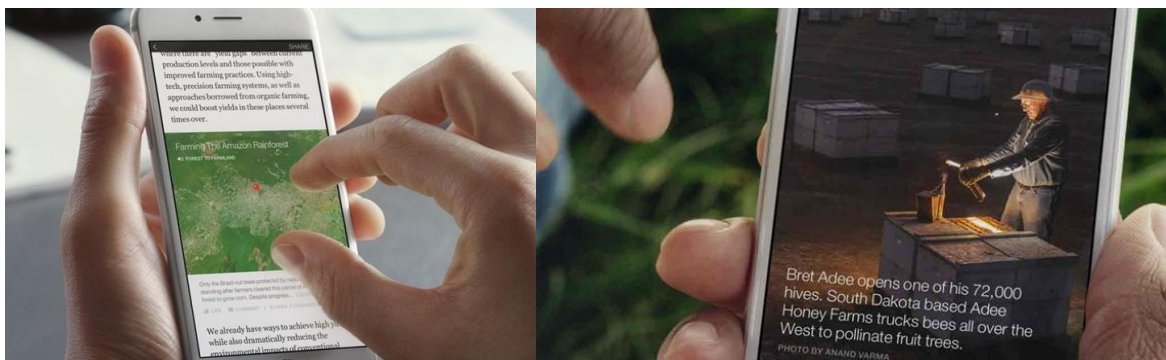
Si somos administradores de una página y queremos que esta información aparezca tanto en nuestro perfil como en la sección Información de la página, podemos seleccionar nuestro perfil dentro de la lista de Propietarios.

### Artículos instantáneos:

Permiten incorporar material mixto (fotos y videos) en una solo publicación de texto:



Permiten una experiencia de imagen en pantalla completa y son mucho más atractivos visualmente.



### **Usar en varias publicaciones**

Esta opción permite que los multiadministradores puedan agregar páginas para usar un video en varias publicaciones.

### **Buzón de ayuda de la página**

Si reportamos un problema y Facebook nos responde, recibiremos una notificación del mensaje enviado.

### **Registro de actividad**

Recopila toda la actividad relacionada con la página. Este es sólo visible para los administradores.

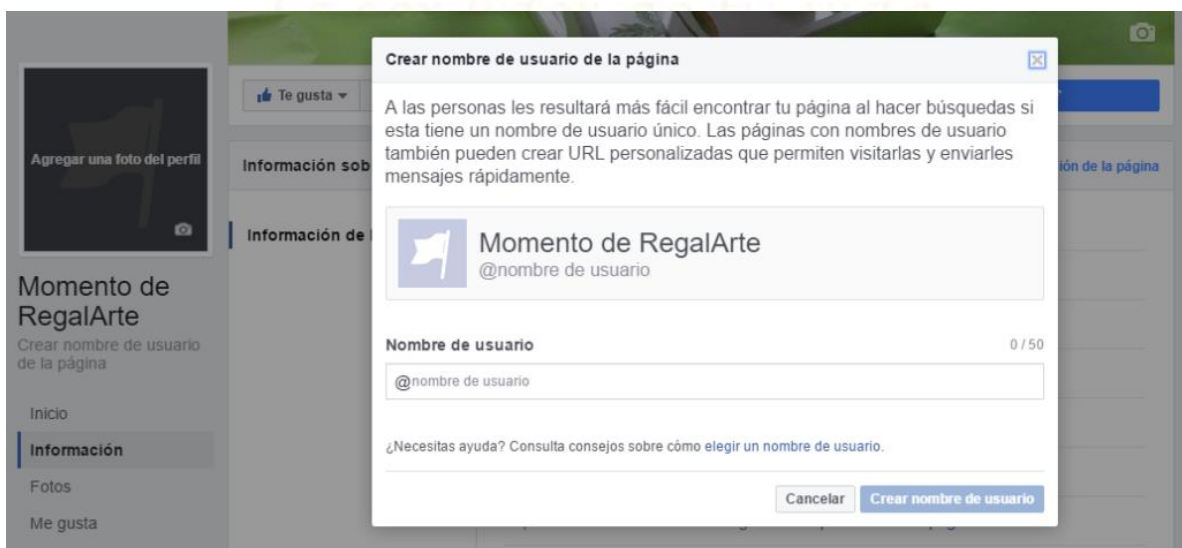
### **La personalización de mi página**

#### **La foto del perfil y foto de portada:**

Tienen un alto impacto sobre la comunicación visual y la forma en que deseamos ser percibidos como marca o producto.



## Nombre de página y nombre de usuario





### **Pestaña Información**

Contiene las categorías y subcategorías elegidas. Podemos cambiarlas las veces que queramos. Cada uno de los ítem tiene en formato clickeable la posibilidad de ser editado.

De acuerdo a la dirección postal que hayamos brindado, se verá el mapa de ubicación.

En esta sección también definimos los horarios para hacer un uso correcto de los mensajes y del estado ausente

### **Pestaña Servicios**

Desde Editar página habilitamos (si no estuviera) la pestaña servicios. Luego simplemente debemos agregar los servicios ingresando la información correspondiente para cada uno. Cuando hayamos guardado los cambios realizados.

### **Pestaña Tienda**

Podemos crear una tienda donde los usuarios soliciten información sobre los productos publicados o que tengan un botón de comprar. El botón de comprar es un enlace que redirige al usuario a nuestra tienda online en un sitio web.

Para incorporar una tienda, debemos agregar o configurar la pestaña Tienda desde Configuración>>> Editar Página >>> Agregar pestaña o Configuración de pestaña, según corresponda.

Luego hacemos click en la pestaña Tienda y seguimos los pasos que se indican para agregar los productos.

### **Llamada a la acción**

Un botón de llamada a la acción permite que, al navegar por tu página, los visitantes puedan realizar cualquiera de las siguientes acciones haciendo click en el botón de llamada a la acción:

- Servicio “book” (reserva)
- Contactarnos
- Más información
- Comprar
- Descarga de aplicación o juego

### Integraciones

**Vincular mi cuenta de Instagram a mi página:** Accedemos a la cuenta de Instagram desde el celular únicamente. En configuración, damos clic en “Cuentas vinculadas” y seleccionamos Facebook.

**Para integrar nuestra cuenta de Twitter:** Accedemos a [www.facebook.com/twitter](http://www.facebook.com/twitter) y hacemos click en Enlazar una página a Twitter.





The screenshot shows the Facebook interface for linking a page to Twitter. At the top, there are icons for Facebook and Twitter with an arrow pointing from Facebook to Twitter. Below this, a message states: "Tu página de Facebook ahora está enlazada a Twitter. Ahora estás compartiendo tus actualizaciones de página en Twitter como SerranoMolinero. En cualquier momento, puedes cancelar este vínculo." A button labeled "Vincular con Twitter" is visible. The main section is titled "Vincula tus páginas a Twitter" and includes a sub-section "Dale vida a tu marca" with a profile picture and the text "Perfil vinculado a Twitter (como SerranoMolinero)". Below this, there are options to "Editar configuración" and "Cancelar el vínculo con Twitter". A list of content types is shown with checkboxes: "Actualizaciones de estado", "Fotos", "Video", "Enlaces", "Notas", and "Eventos", all of which are checked. At the bottom, there are buttons for "Guardar cambios" and "Cancelar".

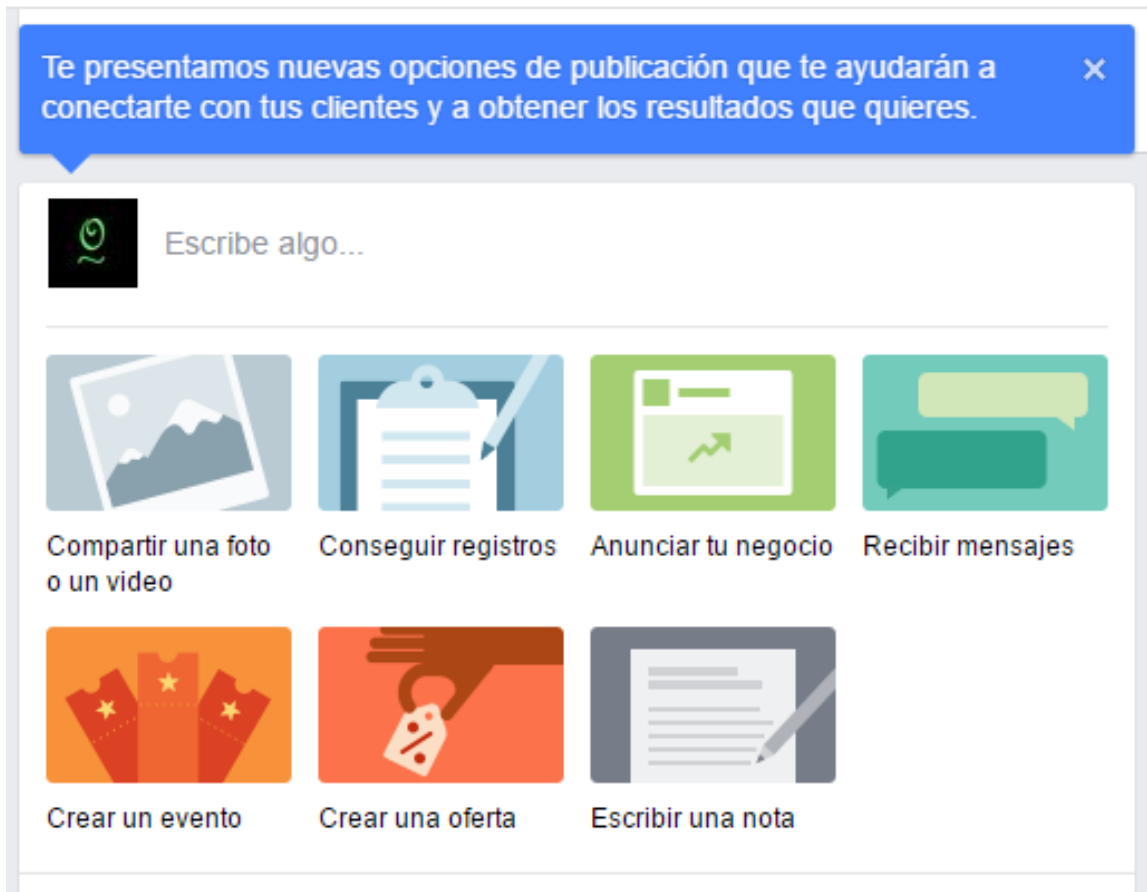
8. Haz *click* según tus preferencias

9. Haz *click* en **Guardar cambios**

### Utilización de la página:

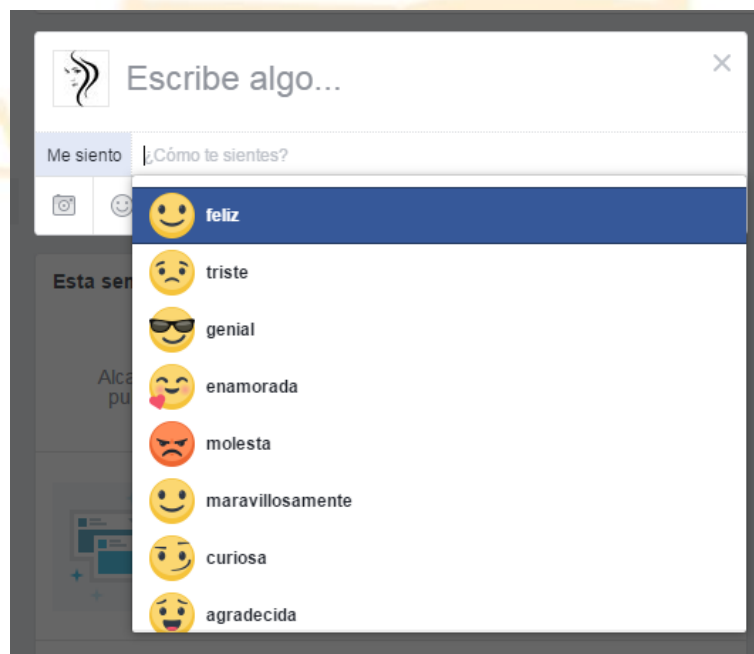
Para incrementar rápidamente el número de seguidores de la página de Facebook podemos invitar a amigos, que es otra de las opciones que aparece en los tres puntitos que acabamos de indicar. Uno a uno, debemos indicar a qué amigos queremos invitar. Cuantos más colaboradores tenga la página, mayor número total de amigos para invitar obtendremos.

### Publicando contenido:

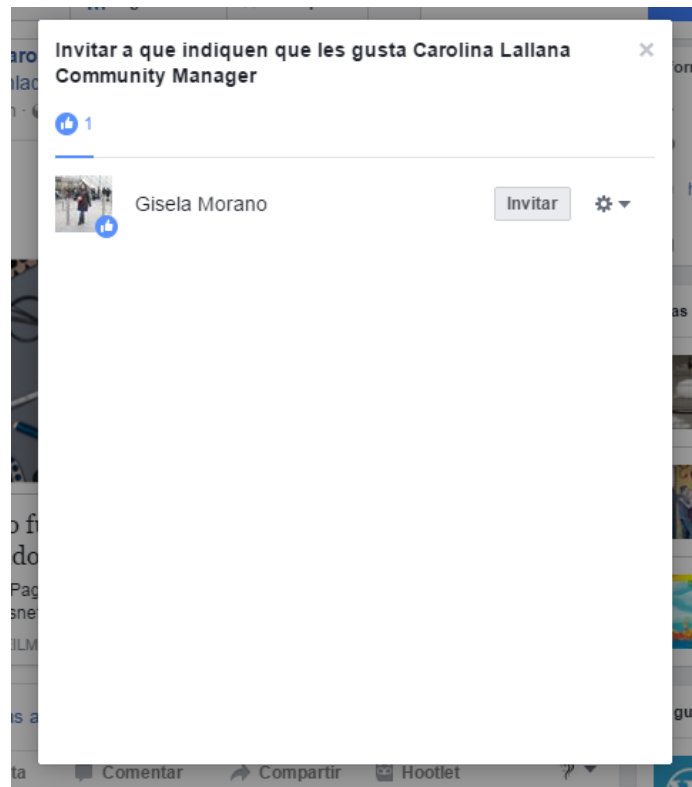


En los cuadros de publicación de contenidos tendremos visibles todos los tipos de publicaciones que podemos hacer en nuestra página. Estas opciones varían de página a página y dependiendo de nuestra configuración.

### **Agregar una foto**



Quienes reaccionaron a mis publicaciones pueden ser invitados a dar Me gusta a mi página.



Desde la publicación podemos elegir destacarla, de manera que quede anclada como primera publicación de nuestra página.

CAPACITARTE  
*Es ser líder de tu vida*



The screenshot shows a Facebook post from 'Carolina Lallana Community Manager' shared 4 hours ago. The post content includes a question '¿Cómo te ves cobrando crédito desde tu celular?' and a photo of a hand holding a Mercado Pago Point device. A context menu is open over the post, listing options such as 'Fijar en la parte superior de la página', 'Editar publicación', 'Cambiar fecha', 'Insertar', 'Ver más opciones', 'Ocultar de la biografía', 'Eliminar de la página', and 'Desactivar traducciones'. Below the post, it shows '11 personas alcanzadas' and a 'Promoción no disponible' button. The interaction bar includes 'Me gusta', 'Comentar', 'Compartir', and 'Hootlet'. A comment box for 'Gisela Morano' is visible at the bottom.

## Compartir enlaces

*Es ser líder de tu vida*



vs.

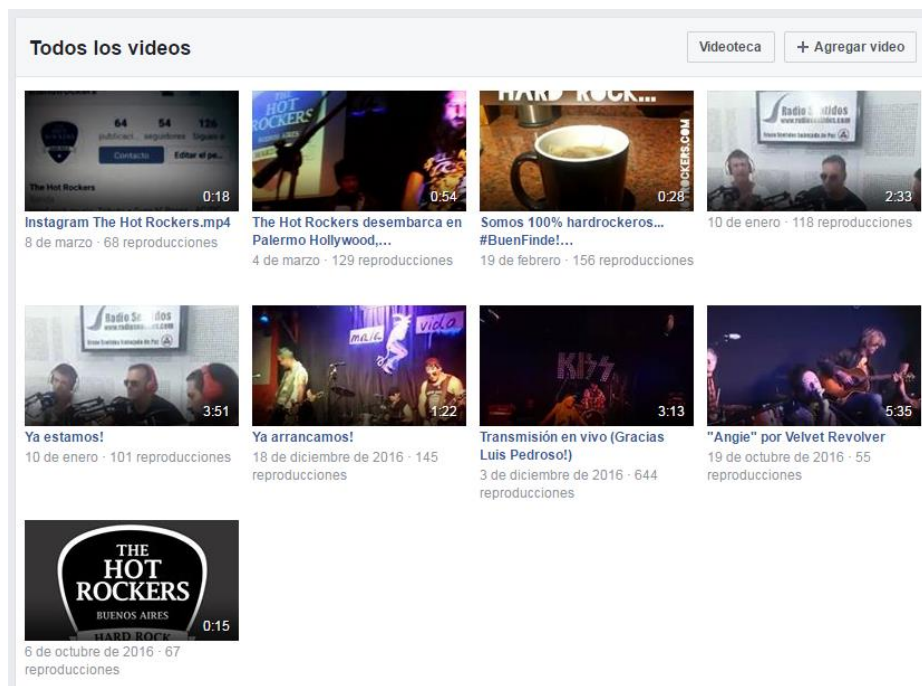


Diferencia entre copiar y pegar el contenido, o copiar el enlace. Sin dudas, el modelo de la derecha resulta muchísimo más atractivo.

## Videos

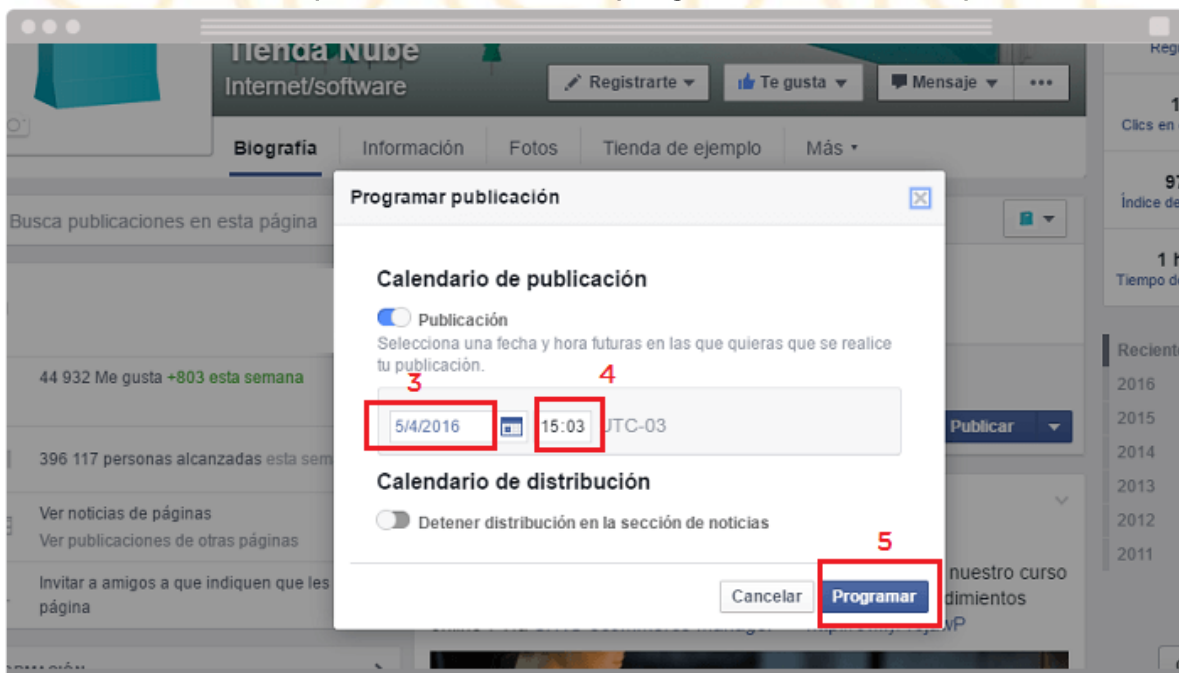
Los videos se almacenarán en la pestaña Videos, al igual que las fotos en su correspondiente pestaña.



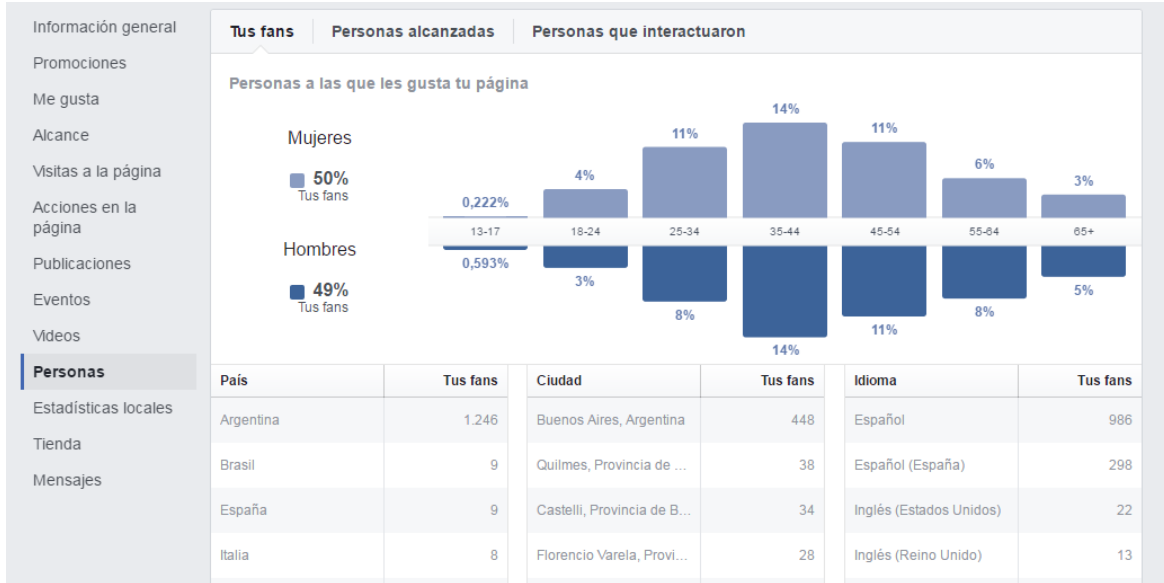


## Programar publicaciones

Podemos crear una publicación y programarla para que se muestre al público en un día y horario determinados. Sólo los administradores y editores pueden programar publicaciones.



## Estadísticas



Brindan información sobre el rendimiento de toda la actividad de la página, como datos demográficos de nuestra audiencia y las interacciones.

*Es fundamental para tomar decisiones, conocer mejor a nuestra audiencia y adaptar nuestros contenidos a sus gustos y necesidades.*

*Es ser líder de tu vida*