

Resumen Buena Práctica

PIQUERTV: FORMATO PROFESIONAL AUDIOVISUAL, HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS INTERÉS

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

SOMOS una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

NUESTRA VISIÓN es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión del año 2019.

Índice

1	Introducción	4
1.1	Información General	4
1.2	Resumen Ejecutivo.....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	7

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **PIQUERTV: FORMATO PROFESIONAL AUDIOVISUAL COMO HERRAMIENTA PARA CAPTACIÓN-FIDELIZACIÓN-DETECCIÓN DE NECESIDADES EN CLIENTES, COMUNICACIÓN INTERNA-EXTERNA Y PARA CONSEGUIR MAYOR IMPACTO EN SOCIEDAD; ALINEADO TODO CON OBJETIVOS-RESULTADOS ESTRATÉGICOS**

Sector de Actividad: **ENSEÑANZA**

Área de Gestión: **COMUNICACIÓN**

Organización: **GRUPO PIQUER (ESTUDIOS ZARAGOZA, S.L.)**

1.2 Resumen Ejecutivo

Resumen:

Desde un estudio de necesidades sobre la estrategia y resultados de la comunicación en Piquer, se implanta en 2014 un canal profesional de televisión online: PiquerTV, para ofrecer formatos audiovisuales a los grupos de interés con los que mejoremos su satisfacción e incluso superemos sus expectativas. Se pretende también mejorar la imagen de marca y el impacto mediante RRSS.

Se realiza un proceso sistemático desde MVV, factores críticos de éxito, objetivos a medio plazo y planes de acción que concluye en los siguientes formatos:

- Vídeo blog Colegio de Verano: grabación semanal y temática de cómo se desarrolla la actividad (internado/externado) con todos los protagonistas: alumnado, profesorado, dirección...
- Marca Páginas: video-concurso quincenal que graba al alumnado de la Universidad para dar a conocer Piquer, donde los protagonistas contestan preguntas o realizan retos, todo ello en clave de humor.
- Cobertura de eventos: grabación de los eventos que realiza Piquer para trasladarlo a grupos de interés, y especialmente de temáticas que importen a las empresas.

- Tarjeta Visita: audiovisual gratuito para empresas que explica la actividad que desarrollan y que difundiremos por RRSS con el objetivo de acercarnos a dichas organizaciones.
- Conoce tu Municipio: mismo principio del formato anterior pero trasladado a ayuntamientos para establecer alianzas con ellos de cara a programas que vayamos a desarrollar.
- Píldoras formativas: contenido breve formativo que despierta interés para captación de alumnado en cursos 100% subvencionados, muy complicados de completar.

Resultados:

La exitosa implantación de PiquerTV se ha visto reflejada en los siguientes resultados:

- Satisfacción de familias con información recibida sobre desarrollo de actividades de hijos/as en Colegio Verano (sobre 10):

Resultado 2013: 8,29.

Objetivo 2018: 8,40.

Resultado 2018: 9,25.

- Satisfacción global de familias en Colegio Verano (sobre 10):

Resultado 2013: 8,47.

Objetivo 2018: 8,53.

Resultado 2018: 9,14.

- Número alumnos/as matriculados/as en área preuniversitaria y universitaria:

Resultado 2013: 1.703

Objetivo 2018: 2.865

Resultado 2018: 3.020.

- Facturación anual área teleformación (captación de clientes para cursos):

Resultado 2013: 0,00€.

Objetivo 2018: 245.000€

Resultado 2018: 300.400€.

- Facturación a empresas y organismos.

Resultado 2013: 0,00€.

Objetivo 2018: 120.000€

Resultado 2018: 143.000€

- Impacto en sociedad a través de RRSS:

Resultado 2014 (primer año PiquerTV): Visualizaciones-15,9 mil; Suscriptores-70; Tiempo visualización-25,5 mil.

Objetivo 2018: Visualizaciones-70.000; Suscriptores-300; Tiempo visualización-185,0 mil.

Resultado 2018: Visualizaciones-131,5 mil; Suscriptores-355. Tiempo visualización-214,3 mil.

- Encuesta imagen de marca (1ª vez, 2015; próxima, finales de 2019):

Resultado 2015: 61% conocen Piquer; valoración 7,53/10.

Objetivo 2017: 66% conocen Piquer; valoración 7,60/10.

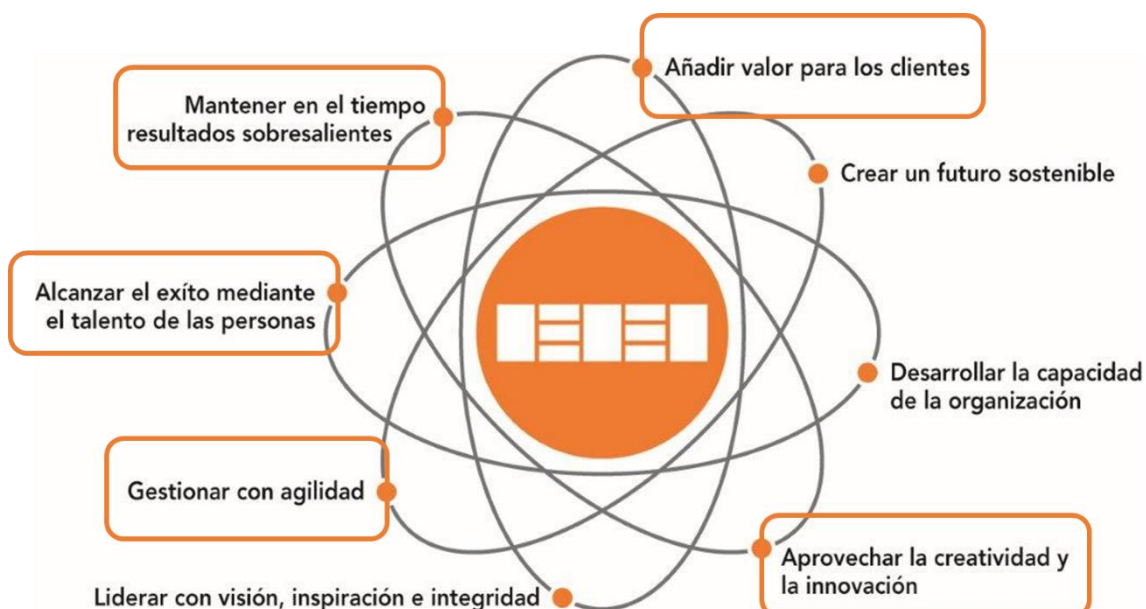
Resultado 2017: 72% conocen Piquer; valoración 7,72/10.

Principal lección aprendida:

La fuerza de la imagen sobre texto es inmensamente superior: Las propuestas para creación de contenidos audiovisuales han de ser constantes y con participación de todos los departamentos de la empresa, lo que además incrementa el orgullo de pertenencia. Dada la alineación con la estrategia, la implicación de la dirección es clave para que se parta de los FCE y se prepare una estrategia a medio plazo (no hacerlo es el error más habitual en comunicación en la red).

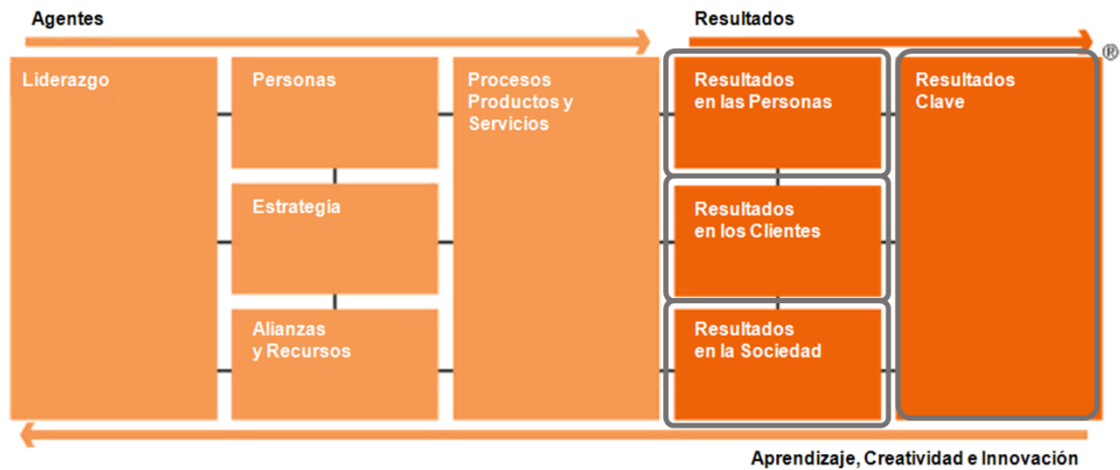
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





Compartiendo y mejorando juntos

www.clubexcelencia.org