

rananegra
desarrollo web

Guía de gestión
de páginas de
Facebook para
administradores.



rananegra

www.rananegra.es

876 030 451

Una vez se **inicia sesión en Facebook**, para entrar en la página de fans hay que desplegar la flecha que aparece en la esquina superior derecha del menú principal. En esta sección aparecen todas las páginas en las que eres administrador y sus notificaciones. Para **entrar en la página de fans** clicar sobre el nombre.



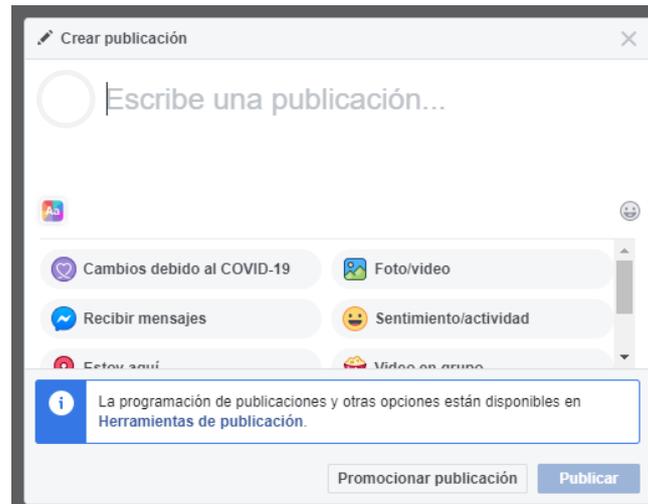
El **funcionamiento básico de una página de fans** es muy similar al de los perfiles personales, con algunas particularidades:

En la parte superior izquierda y sobre la imagen de portada tenemos el siguiente **menú**:

- **Página:** Desde este menú accedes a la página y a todas sus secciones, para poder editar sus contenidos, administrar las diferentes pestañas e interactuar con sus seguidores.
- **Bandeja de entrada:** Para administrar conversaciones con clientes de Messenger, Instagram y tu página en un solo lugar.
- **COVID-19:** Sección especial para ofrecer recursos a empresas por el coronavirus.
- **Notificaciones:** Desde esta sección accedes a un rápido resumen de la actividad más reciente de la página como notificaciones, mensajes, últimos "Me Gusta"...
- **Estadísticas:** Accedes a las estadísticas de Facebook para tu página de fans, donde puedes conocer el rendimiento de tu página y quién interactúa con las publicaciones.
- **Herramientas de publicación:** Para ver las publicaciones realizadas, programadas, borradores...etc.
- **Editar:** Redirige a configuración
- **Configuración:** En la sección Configuración podemos editar tanto la información de la página, como las características de configuración interna y privacidad.
- **Ayuda:** Para resolver dudas sobre la aplicación.

En el apartado de **crear una publicación** que aparece en el centro de la página es donde se editan los post. Allí se puede introducir el texto deseado, añadirle fotos, videos, enlaces...etc.





Tras darle a publicar, el contenido ya será visible para todos los fans/seguidores de la página, por lo que podrán interactuar con él dando me gusta, comentando...etc. También es posible programar publicaciones para otro momento desde el apartado Herramientas de publicación.

Moderar el contenido en tu página

¿Cómo puedo moderar de forma proactiva el contenido que publican los visitantes en mi página de Facebook?

Si eres administrador de una página, puedes impedir que allí aparezcan ciertas palabras y activar el filtro de groserías.

Bloquear palabras

Cuando un usuario incluya una palabra que bloqueaste en una publicación o en un comentario de la página, este contenido no aparecerá en tu página. Para bloquear palabras:

Haz clic en Configuración en la parte superior de la página.



En General, haz clic en Moderación de la página.

General	Visibilidad de la página	Página publicada	Editar
Información de la página	Publicaciones de visitantes	Cualquiera puede publicar en la página. Cualquiera puede agregar fotos y videos en la página. La moderación de publicaciones está activada	Editar
Mensajes	Público de la sección de noticias y visibilidad de las publicaciones	La opción para restringir el público potencial de la sección de noticias y limitar la visibilidad de tus publicaciones está desactivada.	Editar
Plantillas y pestañas	Compartir publicaciones e historias	La opción de compartir publicaciones en las historias está activada	Editar
Boletos para eventos	Mensajes	Otras personas pueden ponerse en contacto con mi página de forma privada.	Editar
Notificaciones	Autorización para etiquetar	Solo las personas que ayudan a administrar mi página pueden etiquetar las fotos publicadas en ella.	Editar
Mensajería avanzada	Otros pueden etiquetar la página	Otras personas y páginas pueden etiquetar mi página.	Editar
Insignias de Facebook	Restricciones de países	La página es visible para todos.	Editar
Roles de página	Restricciones de edad	La página se muestra a todos.	Editar
Personas y otras páginas	Moderación de la página	No se bloquea ninguna palabra en la página.	Editar
Público preferido de la página			
Anuncios sobre temas, elecciones o política			

Escribe las palabras que quieres bloquear separadas por comas. Debes especificar la forma singular y plural de la palabra que quieres bloquear.

Moderación de la página

Bloquear publicaciones o comentarios que contengan las siguientes palabras: [?]

Agrega palabras o frases para bloquearlas [Agregar](#)

Haz clic en Guardar cambios.

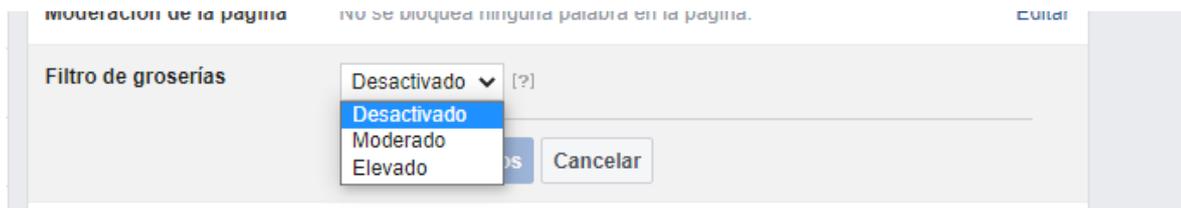
Para mostrar los comentarios que contienen palabras bloqueadas, ve al comentario y haz clic en Mostrar.

Filtro de groserías

Puedes bloquear distintos niveles de groserías en tu página. Facebook determina qué se debe bloquear en función de las palabras y las frases que más se reportan en la comunidad por ser ofensivas. Para activar el filtro de groserías:

Haz clic en Configuración en la parte superior de la página.

En General, haz clic en Filtro de groserías.



Selecciona Medio o Elevado.

Haz clic en Guardar cambios.

Moderar las publicaciones y comentarios de los visitantes en tu página

¿Cómo controlo lo que publican en mi página las personas que la visitan?

Tienes que ser administrador de la página para controlar lo que los visitantes publican en ella. Si permites que las personas que visitan tu página publiquen en ella, sus publicaciones podrán aparecer en la sección Publicaciones de visitantes, cuando haces clic en Publicaciones en la parte izquierda de la página. Si permites que publiquen fotos y videos, estas publicaciones aparecerán en las secciones Fotos y Videos de la página.

Para permitir o eliminar las publicaciones de otras personas en tu página:

Haz clic en Configuración en la parte superior de la página.

En General, haz clic en Publicaciones de visitantes.



Selecciona Permitir que las personas que visitan la página publiquen en ella o Desactivar las publicaciones de otras personas en la página. Si permites que las personas que visitan la página publiquen, puedes elegir las siguientes opciones:

Permitir publicaciones con fotos y videos

Revisar las publicaciones de otras personas antes de que se muestren en la página

Haz clic en Guardar cambios.



Si eliges revisar las publicaciones, las publicaciones de otras personas en la página estarán ocultas de manera predeterminada. Para aprobar una publicación, ve a la sección Publicaciones de otros del registro de actividad de tu página, haz clic en  junto a la publicación y selecciona Permitida en la página.

Ten en cuenta que no puedes desactivar los comentarios en las publicaciones de la página, pero sí puedes ocultar o eliminar comentarios individuales. También puedes moderar de forma proactiva los comentarios y las publicaciones de las personas que visitan tu página bloqueando palabras y activando el filtro de groserías para tu página.

¿Cómo puedo ocultar o eliminar un comentario de una publicación de mi página de Facebook?

Cuando ocultas un comentario de una publicación de tu página, solo la persona que lo escribió y sus amigos seguirán viéndolo. Cuando eliminas un comentario de una publicación de tu página, este se borra permanentemente de la publicación.

Para ocultar un comentario de una publicación de tu página:

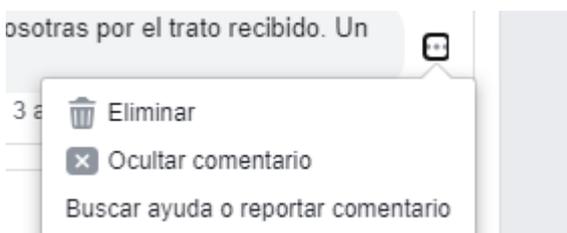
Haz clic en  a la derecha del comentario que quieras ocultar.

Selecciona Ocultar comentario.

Para eliminar un comentario de una publicación de tu página:

Haz clic en  a la derecha del comentario que quieres eliminar.

Selecciona Eliminar....



Después de ocultar un comentario, también puedes bloquear a la persona o página, o reportar el comentario si infringe las Normas comunitarias de Facebook.

Administrar calificaciones y opiniones de tu página

¿Cómo reporto una recomendación sobre la página de un negocio?

Si eres administrador o editor de una página, también puedes desactivar las recomendaciones para tu página.

Puedes reportar las recomendaciones que no cumplan con nuestras Normas comunitarias o que no se centren en el producto o servicio que ofrece la empresa. Revisaremos tu reporte y es posible que eliminemos las recomendaciones que no cumplan nuestras normas. No se pueden reportar las recomendaciones que solo incluyan una calificación con estrellas.

Si no encuentras una recomendación que viste previamente en la página, es posible que se haya eliminado o que la persona que la publicó haya cambiado el público de la publicación.

Para reportar una recomendación:

Ve a la recomendación y haz clic en la parte superior derecha.

Selecciona Enviar comentarios sobre esta recomendación.

¿Cuál es el problema?

Envía un reporte sobre esta recomendación.

Recomendación irrelevante

Recomendación injusta Desnudos Violencia

Acoso Suicidio o autolesión Spam

Drogas Lenguaje que incita al odio

Si alguien se encuentra en peligro inminente, llama a los servicios de emergencia locales. No esperes.

Siguiente

Sigue las instrucciones que aparecen en pantalla.

¿Cómo activo o desactivo las recomendaciones para la página de mi negocio?

Si activas las recomendaciones en tu página, todas las personas que inician sesión en Facebook pueden publicar una recomendación en la página, ver la calificación de la página y ver las recomendaciones que se publiquen con la configuración Público. Las recomendaciones ayudan a los clientes a obtener más información sobre tu negocio y también pueden ayudar a que tu página sea más fácil de encontrar en Facebook. Para ver las recomendaciones de tu página, ábrela y haz clic en Recomendaciones u Opiniones en la columna de la izquierda.

Si desactivas las recomendaciones, también se eliminarán la calificación y las recomendaciones de tu página. Ten en cuenta que puedes reportar una recomendación para que se elimine si no cumple con las Normas comunitarias o no se centra en el producto o el servicio que ofrece el negocio.

Ya no existe el sistema de calificación por estrellas, los usuarios solo escogen si recomiendan o no tu página de Facebook.

Para activar o desactivar las recomendaciones de tu página:

Haz clic en Configuración de la página en la parte superior izquierda de tu página.

Haz clic en Plantillas y pestañas en el menú de la izquierda.

Haz clic a la derecha de Opiniones para activar o desactivar la pestaña.

Plantillas y pestañas

- ◆ Boletos para eventos
- 📧 Notificaciones
- 📧 Mensajería avanzada
- ➕ Insignias de Facebook
- 👤 Roles de página
- 👤 Personas y otras páginas
- 👤 Público preferido de la página
- 🔍 Anuncios sobre temas, elecciones o política
- 🔗 Contenido de marca
- 📷 Instagram
- 💬 WhatsApp
- ★ Destacados
- 📺 Publicación cruzada
- 🗨️ Buzón de ayuda de la página
- 💰 Pagos
- 📅 Configuración de citas
- 📅 Historial de administración de la página
- 📅 Registro de actividad

Plantillas

Elige una plantilla con botones y pestañas predeterminados diseñados para ayudar a tu página.

Plantilla actual: **Servicios** Editar

Pestañas

Haz clic en el nombre de una pestaña y arrastra para cambiarla de posición. El orden de las pestañas también determina el orden en que aparecen las secciones en la parte superior de tu página.

Usar pestañas predeterminadas **NO**

Activa las pestañas predeterminadas para usar las que pensamos que serán más relevantes para tu tipo de página.

Inicio Configuración

☰ **Servicios** Configuración

☰ **Opiniones**

Mostrar opiniones **SÍ**

Las opiniones se muestran en tu página y las personas pueden dejar las suyas.

Compartir pestaña "Opiniones"

Copia la URL para compartir esta pestaña con las personas directamente.

<https://www.facebook.com/rananegra.es/reviews/> Copiar URL

Nota: Si ya se publicaron opiniones sobre tu página, las recomendaciones se habrán activado automáticamente. Si no encuentras una opinión, comprueba las recomendaciones de tu página (puedes filtrar por recomendaciones más recientes para facilitar la búsqueda). Si aun así no encuentras una opinión o recomendación, es posible que se haya eliminado porque no cumplía con las Normas comunitarias.

Responder a las publicaciones y los comentarios de los visitantes

¿Cómo respondo a los comentarios de las publicaciones de mi página de Facebook?

Si eres administrador, editor o moderador, puedes responder a los comentarios que se hacen en las publicaciones de tu página públicamente o mediante un mensaje privado. Cuando respondes con un mensaje privado, cualquier persona puede ver que tu página respondió de manera privada debajo del comentario.

Para responder a un comentario públicamente:

Ve al comentario.

Haz clic en Responder debajo del comentario.

Escribe la respuesta y presiona la tecla Enter.

Para responder a un comentario mediante un mensaje privado:

Ve al comentario.

Haz clic en Mensaje debajo del comentario.

Escribe el mensaje y haz clic en Enviar.

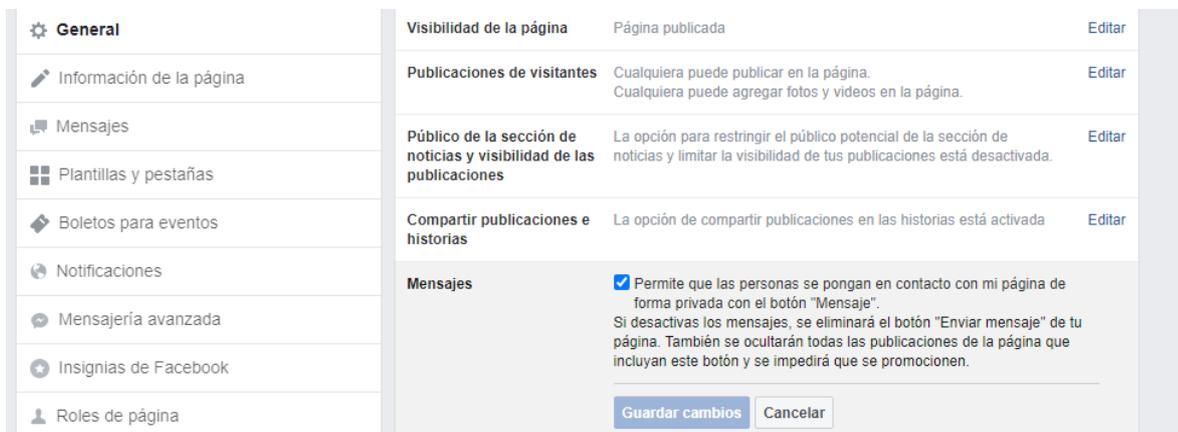
¿Cómo activo o desactivo los mensajes en mi página?

Debes ser administrador para activar o desactivar los mensajes en tu página. Si eres administrador:

Haz clic en Configuración en la parte superior de la página.

En General, haz clic en Mensajes.

Haz clic para marcar o desmarcar la casilla situada junto a Permitir que las personas se pongan en contacto con mi página de forma privada con el botón "Mensaje".



General	Visibilidad de la página	Página publicada	Editar
Información de la página	Publicaciones de visitantes	Cualquiera puede publicar en la página. Cualquiera puede agregar fotos y videos en la página.	Editar
Mensajes	Público de la sección de noticias y visibilidad de las publicaciones	La opción para restringir el público potencial de la sección de noticias y limitar la visibilidad de tus publicaciones está desactivada.	Editar
Plantillas y pestañas	Compartir publicaciones e historias	La opción de compartir publicaciones en las historias está activada	Editar
Boletos para eventos	Mensajes	<input checked="" type="checkbox"/> Permite que las personas se pongan en contacto con mi página de forma privada con el botón "Mensaje". Si desactivas los mensajes, se eliminará el botón "Enviar mensaje" de tu página. También se ocultarán todas las publicaciones de la página que incluyan este botón y se impedirá que se promocionen.	
Notificaciones			Guardar cambios Cancelar
Mensajería avanzada			
Insignias de Facebook			
Roles de página			

Haz clic en Guardar cambios.

Cuando los mensajes están activados, un moderador, editor o administrador puede enviar un mensaje privado desde la página a cualquier persona que haya enviado un mensaje a la página. Los mensajes privados también sirven para responder a comentarios de una publicación en la página.

Ten en cuenta que una página no puede enviar mensajes a otras páginas ni a personas que hayan bloqueado dicha página.

Reportar actividad malintencionada

¿Cómo bloqueo o desbloqueo a alguien en mi página de Facebook?

Te recomendamos que bloques a las personas que publiquen spam en tu página continuamente. Puedes desbloquearlas en cualquier momento. Cuando bloqueas a alguien en tu página, esa persona sigue teniendo la opción de compartir contenido de tu página en otras partes de Facebook, pero ya no podrá hacer publicaciones en tu página, indicar que las publicaciones de tu página le gustan o hacer comentarios en ellas, enviar mensajes a tu página ni indicar que tu página le gusta.

También puedes eliminar a alguien que indicó que tu página le gusta. Cuando eliminas a alguien de tu página, esa persona deja de formar parte de la lista de personas a las que les gusta tu página. Es una buena opción si no quieres que alguien siga las publicaciones de tu página en su sección de noticias o en la de sus amigos. Sin embargo, las páginas son espacios públicos, y las personas que eliminaste pueden volver a indicar que tu página les gusta.

Bloquear a alguien

Existen varias maneras de bloquear a una persona o a otra página en tu página.

Desde la configuración de tu página:

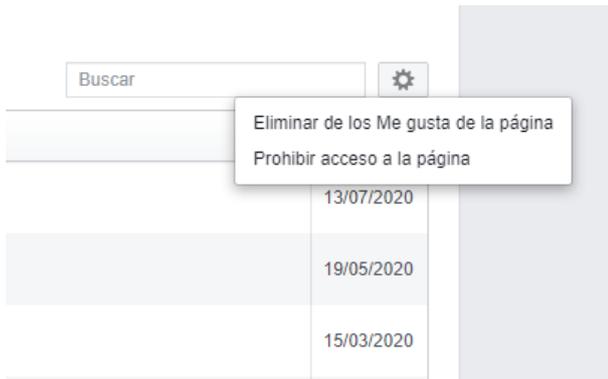
Haz clic en Configuración en la parte superior de la página.

Haz clic en Personas y otras páginas en la columna de la izquierda.

Busca a la persona o haz clic para seleccionar la casilla que está junto al nombre de la persona que quieres bloquear.

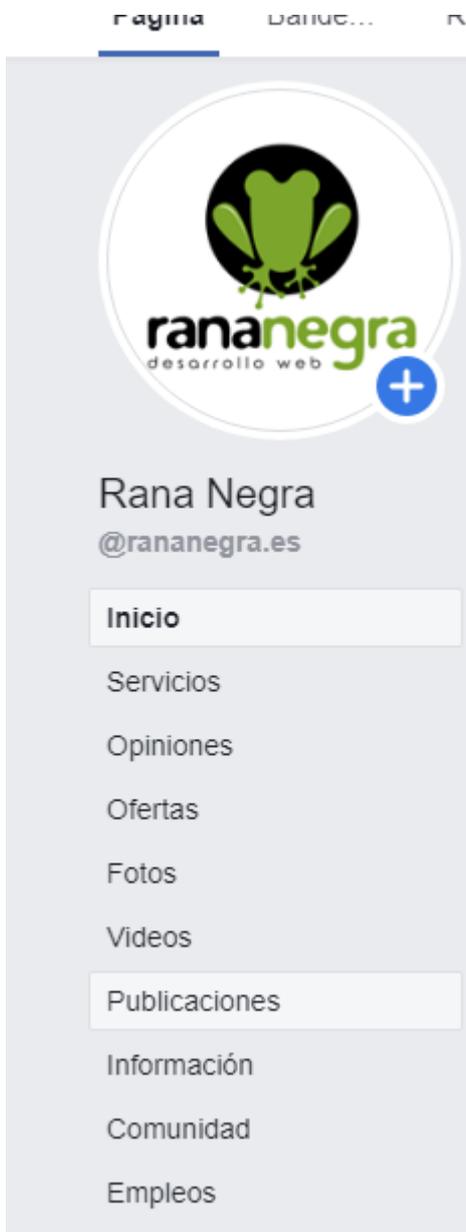
Haz clic en y selecciona Prohibir acceso a la página.

Haz clic en Confirmar.



A partir de una publicación en tu página o de una publicación en la que se menciona tu página:

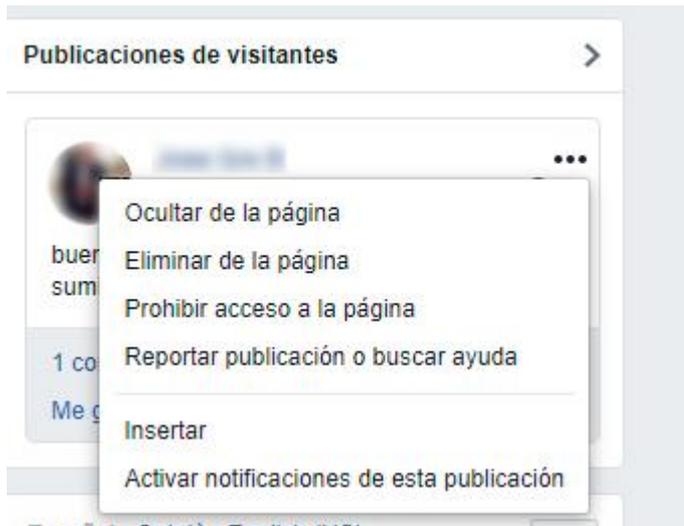
Haz clic en Publicaciones en la columna de la izquierda de tu página.



Haz clic en Publicaciones de visitantes a la derecha de tu página.

Haz clic en la parte superior derecha de la publicación realizada por la persona o la página que quieres bloquear.

Selecciona Prohibir acceso a la página y haz clic en Confirmar.



Desde la bandeja de entrada de tu página:

Haz clic en Bandeja de entrada en la parte superior de la página.

Haz clic en el mensaje a la izquierda de la persona a la que quieres bloquear.

Haz clic en la parte superior derecha y selecciona Prohibir acceso a la página.

Haz clic en Confirmar.



Desbloquear a alguien

Existen varias maneras de desbloquear a una persona o a otra página en tu página.

Desde la configuración de tu página:

Haz clic en Configuración en la parte superior de la página.

Haz clic en Personas y otras páginas en la columna de la izquierda.

Haz clic en Personas a las que les gusta esta página y selecciona Personas y páginas bloqueadas.



876 030 451



contacto@rananegra.es



C/ Coso 67 1ªA 50001 Zaragoza, España

Desarrollo Web • Social Media

Marketing Online • Seo

Adwords • Community Manager

Haz clic para seleccionar la casilla que está junto al nombre de la persona a la que quieres desbloquear.

Haz clic en y selecciona Permitir el acceso a la página.

Haz clic en Confirmar.

Desde la bandeja de entrada de tu página:

Haz clic en Bandeja de entrada en la parte superior de la página.

Haz clic en el mensaje a la izquierda de la persona a la que quieres desbloquear.

Haz clic en la parte superior derecha y selecciona Eliminar bloqueo en la página.

Haz clic en Confirmar.

¿Cómo puedo eliminar a alguien que indicó que le gusta mi página de Facebook?

Cuando eliminas a alguien que indicó que le gusta tu página, dejará de poder indicar que le gusta. Ten en cuenta que las páginas son espacios públicos y las personas que eliminaste pueden indicar que les gusta tu página de nuevo.

También puedes prohibir a alguien el acceso a tu página. Cuando bloqueas a alguien, esta persona ya no será fan de la página. Aún podrá compartir contenido de tu página en otros lugares de Facebook, pero ya no podrá publicar en la página ni indicar que le gusta, hacer comentarios en tus publicaciones o indicar que le gustan o enviar mensajes a la página. Te recomendamos que bloquees a las personas que publiquen spam en tu página continuamente.

Para eliminar a alguien que indicó que le gusta tu página:

Haz clic en Configuración en la parte superior de tu página.

Haz clic en Personas y otras páginas en la columna de la izquierda.

Haz clic para marcar la casilla que aparece junto a la persona a la que quieres eliminar.

Haz clic en y selecciona Eliminar de los Me gusta de la página.

Haz clic en Confirmar.

Responder a las preguntas más frecuentes/Fijar publicaciones

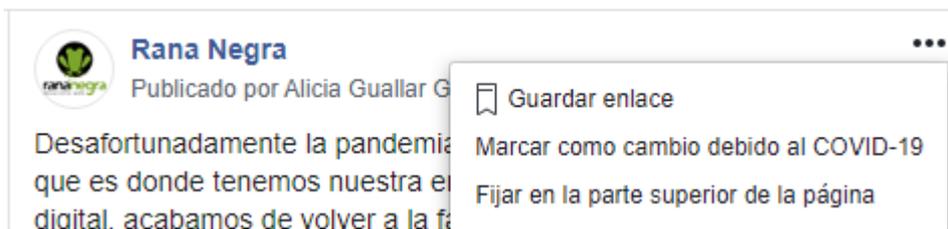
¿Cómo fijo una publicación en la parte superior de la biografía de mi página de Facebook?

Para fijar publicaciones de la página, debes tener el rol de administrador o editor. Para fijar una publicación en la parte superior de la biografía de tu página:

Ve a la publicación en la biografía de tu página.

Haz clic en la parte superior derecha de la publicación.

Selecciona Fijar en la parte superior de la página.



Información sobre las publicaciones fijadas

Cuando fijas una publicación:

La publicación se desplaza a la parte superior de la biografía de tu página.

Se muestra en la publicación.

Consejos para subir vídeos a Facebook

Los vídeos que subes directamente a Facebook deben ser inferiores a 1024 MB y con una duración máxima de 20 minutos. Además, no pueden tener derechos de copywriting.

Añadir un título y una categoría al vídeo. Te sugiero que lo hagas y que, además, escribas palabras clave relacionadas con el contenido que favorezcan su posicionamiento.

Personalizar la miniatura del vídeo para que llame la atención.

Puedes añadir una llamada a la acción al final del vídeo (comprar, reservar, más información, registrarse, descargar y ver más) para redireccionar al usuario a la web que quieras.

Incluye una llamada a la acción también en la descripción.

Puedes seleccionar un contenido como destacado para que tenga más presencia y protagonismo.

Ten el material organizado en diferentes listas de reproducción por temáticas.

Dale más visibilidad al apartado «vídeos» poniendo la pestaña en el menú superior de tu Fan Page. Para ello, haz clic en «más», entra en «administrar pestañas» y arrastra la de vídeos hacia arriba.



