



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página **1** de **10**

Propietario / Responsable EQUIPO DE CALIDAD		Descripción detallada Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad		
Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión

1. OBJETIVO o MISIÓN *Propósito o fin del DOCUMENTO INTERNO.*

De acuerdo y como desarrollo de la [Política de Comunicación](#) de la Fundación Centro Solidaridad Zaragoza se ha formalizado el Plan de Comunicación que se presenta en este documento.

En él se definen y planifican las acciones de comunicación, tanto interna como externa, que deberán llevarse a cabo durante el proceso de implantación del sistema de gestión de calidad...

2. ALCANCE *En este apartado se establecen los límites de aplicación del DOCUMENTO INTERNO, se establece en qué casos hay que utilizarlo o a qué personas, áreas y departamentos afecta.*

Es una información que debe ser compartida con **toda la organización** y grupos de interés que se considere convenientes.

Figurará en la documentación del Manual de Calidad.



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página 2 de 10

Propietario / Responsable

EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada

Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión

1

Revisado por

Aprobado por

Fecha entrada en vigor

17/3/2011

Fecha de revisión versión

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Los objetivos que se persiguen con este Plan de Comunicación son los siguientes (a modo de ejemplo):

- Informar sobre la marcha del proyecto de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad con los objetivos específicos de sensibilizar e implicar.
- Transmitir una imagen fiel de la organización que genere confianza y muestre su profesionalidad, buen hacer y su compromiso de forma que aumente la implicación y participación de los grupos de interés sobre la problemática existente.
- Formar a los equipos guía y otros involucrados (o de forma general a las personas de la organización) en Calidad
- Concienciar a los agentes sociales sobre la problemática existente, con el objetivo de aumentar su implicación y participación en la resolución o en minimizar sus efectos

4. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN POR OBJETIVOS

A continuación se presenta una MATRIZ DE PLANIFICACIÓN para cada uno de los objetivos previstos.



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página **3** de **10**

Propietario / Responsable EQUIPO DE CALIDAD		Descripción detallada Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad		
Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión

OBJETIVO (qué queremos)	INFORMAR, SENSIBILIZAR E IMPLICAR A LOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO			
PÚBLICO OBJETIVO (a quién)	CONTENIDO (qué mensaje)	CANALES y ACTIVIDADES (cómo)	PERIODICIDAD – FRECUENCIA (cuándo)	
<ul style="list-style-type: none"> • ÓRGANOS DE GOBIERNO • EMPLEADOS • VOLUNTARIOS • SOCIOS • COLABORADORES 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de cómo está siendo la marcha de la actividad. • La información debe ser concisa y significativa. • Recurrir a material divulgativo, artículos de opinión... Alternar información descriptiva con este tipo de material. • Hacer especial hincapié en los avances y mejoras. • Poner énfasis en los agradecimientos y reconocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • CORREO ELECTRÓNICO solo para trabajadores 	Puntualmente cuando surja una comunicación relevante y a criterio del Comité de Calidad.	
		<ul style="list-style-type: none"> • MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES • PAGINA WEB 		



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página 4 de 10

Propietario / Responsable
EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada
Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión
---------------------	--------------	--------------	--	---------------------------

OBJETIVO (qué queremos)	Comunicar o poner a disposición de las personas materiales y conocimientos de las actividades formativas en Calidad realizadas.		
PÚBLICO OBJETIVO (a quién)	CONTENIDO (qué mensaje)	CANALES y ACTIVIDADES (cómo)	PERIODICIDAD – FRECUENCIA (cuándo)
<ul style="list-style-type: none"> IMPLICADOS EN LOS EQUIPOS DE CALIDAD RESTO DE EMPLEADOS 	<ul style="list-style-type: none"> Contenidos formativos de cursos recibidos por las personas implicadas en los Equipos de Calidad y que como consecuencia del desarrollo de la Gestión del Conocimiento se quieren compartir. Artículos de interés Material divulgativo 	CORREO ELECTRÓNICO	Puntualmente cuando se realice alguna acción formativa en el marco del proyecto.



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página 5 de 10

Propietario / Responsable
EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada
Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión
---------------------	--------------	--------------	--	---------------------------

OBJETIVO (qué queremos)	Comunicar o poner a disposición de las personas materiales y conocimientos de las actividades formativas en Calidad realizadas		
PÚBLICO OBJETIVO (a quién)	CONTENIDO (qué mensaje)	CANALES y ACTIVIDADES (cómo)	PERIODICIDAD – FRECUENCIA (cuándo)
GRUPOS DE INTERÉS	<p>Informar del inicio del proceso</p> <p>Informar de la obtención de la certificación.</p>	<p>Comunicación oficial</p> <p>Memoria anual</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Página Web</p>	Inicio marzo 2011 y final

5. MODIFICACIONES REALIZADAS EN ESTA VERSIÓN sobre la versión anterior

6. ANEXOS



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página 6 de 10

Propietario / Responsable

EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada

Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión

1

Revisado por

Aprobado por

Fecha entrada en vigor

17/3/2011

Fecha de revisión versión

ANEXO I

Uno de los objetivos que perseguimos con este plan es que todo el personal trabajador y voluntario de nuestra Fundación esté motivado e identificado con los objetivos de la organización. A su vez, trabajadores y voluntarios, necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización.

De este modo, la comunicación incrementa la posibilidad de participación, favorece las iniciativas y moviliza la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

El responsable de comunicación de la Fundación es la persona encargada, de acuerdo con los procedimientos descritos más adelante, de la gestión integral de la comunicación.

La evaluación del plan de comunicación será periódica y servirá para analizar la posibilidad de realizar ajustes en el rumbo si fuera necesario. Los datos obtenidos darán lugar a acciones futuras. Para ello se elaborarán las encuestas y sondeos de opinión de carácter periódico (semestral o anual según convenga)

Comunicación interna

La buena gestión de la comunicación interna debe alcanzar un objetivo básico: cubrir las necesidades de comunicación que presentan los grupos de interés de la Fundación CSZ. Mejorar los procesos de comunicación interna exige la elaboración de este plan de comunicación, insertado en la cultura de la organización, que permita a través de los medios y soportes adecuados cubrir el objetivo básico de este Plan.

La comunicación interna es la que se da dentro de la organización y entre los miembros de la misma. Existe una comunicación interna formal e informal, dependiendo de la oficialidad de las informaciones y de los canales que se utilicen.

La que se considera formal viene facilitada a través de la misma empresa, y puede ser descendente, ascendente y horizontal.



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página 7 de 10

Propietario / Responsable
EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada
Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión
---------------------	--------------	--------------	--	---------------------------

Comunicación descendente, se proyecta desde la dirección, hasta los trabajadores/as y voluntarios/as y puede servir para enviar órdenes, para proporcionar información relacionada con el trabajo o bien para motivar al personal trabajador y voluntario, para que reconozcan y asuman los objetivos de la organización. Se utilizarán los siguientes canales de comunicación:

Medios electrónicos:

E-mail

Intranet

En la página web institucional se puede prever un área restringida sólo para los integrantes de la institución e implementar los foros.

Reuniones

Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.

Comunicación ascendente es inversa, y se proyecta del trabajador y/o los voluntarios hacia la dirección. Tiene diversas funciones como proporcionar feed-back acerca de los asuntos y problemas de la empresa, una ayuda imprescindible en la toma de decisiones. También sirve para estimular el compromiso y la participación de la plantilla. Se utilizaran los siguientes canales de comunicación

Medios electrónicos

E-mail.

Intranet

En la página web institucional se puede prever un área restringida sólo para los integrantes de la institución e implementar los foros.

Reuniones

 FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD ZARAGOZA		PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)			Codificación DOC-INT-003
					Página 8 de 10
Propietario / Responsable EQUIPO DE CALIDAD		Descripción detallada Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad			
Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión	

Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.

Comunicación horizontal, es la información que fluye entre los miembros de la organización que ocupan un mismo nivel jerárquico. Puede tener varias funciones, como facilitar la coordinación de tareas, compartir información relevante entre colegas o posibilitar la solución de conflictos entre compañeros. Se utilizarán los siguientes canales de comunicación

Medios electrónicos

E-mail

Intranet

En la página web institucional se puede prever un área restringida sólo para los integrantes de la institución e implementar los foros.

Reuniones

Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Lo importante es contar con espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.

Tablón de anuncios

Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido esté ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información. Es conveniente consignar en cada mensaje los remitentes y su fecha. Debe distinguirse entre el tablón de anuncios interno que afecta a trabajadores y voluntarios de la Fundación CSZ y el tablón de anuncios público de interés general.

Boletín Trimestral

Boletín informativo en el confluyen informaciones de las diferentes actividades que ha llevado a cabo la Fundación en ese trimestre. Con su difusión se produce una comunicación ascendente, descendente y horizontal, creando una cita periódica entre la redacción y el personal.



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página 9 de 10

Propietario / Responsable
EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada
Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión
---------------------	--------------	--------------	--	---------------------------

COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa es el proceso que se establece entre la Fundación y el conjunto de la opinión pública, para informar sobre el trabajo que realiza, y que podría afectar o ser de interés para la sociedad en general.

No existe una buena comunicación externa sin una buena política de comunicación interna; dos caras de una misma moneda que se mantienen unidas en su planteamiento teórico pero que en la práctica de la empresa presentan una disociación.

Existen varias tipologías que puede adoptar esta comunicación externa, son las siguientes:

Comunicación externa operativa. Es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad laboral, se efectúa con todos los públicos externos de la organización: clientes, proveedores, administración pública, etc.

Comunicación externa de notoriedad. Su finalidad es mostrar a la fundación como una institución que informa dando a conocer su trabajo. Los cauces de comunicación serán los que la Fundación CSZ en cada momento estime convenientes.

Se entiende la comunicación externa como un proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la organización hacia el conjunto de la opinión pública a través de los medios de comunicación social.

Los temas que se difunden son muy amplios pero sobre todo se debe referir a todo aquello que proyecte la imagen social de la Fundación.

La Fundación debe informar de todo lo relacionado con la atención usuarios, los resultados de su ejercicio económico, la creación de nuevas líneas de trabajo, sus actividades en prevención, conferencias, jornadas de formación, premios, etc.

Toda esta información deberá ser difundida a través de las herramientas de comunicación que la organización posee.

 FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD ZARAGOZA		PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)			Codificación DOC-INT-003
					Página 10 de 11
Propietario / Responsable EQUIPO DE CALIDAD		Descripción detallada Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad			
Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión	

Procedimiento

Tal y como se ha indicado al principio deberá ser el responsable de comunicación, siguiendo el proceso descrito más adelante, quien determine en cada momento la pertinencia o no de la información a dar así como el vehículo más idóneo para hacerlo: Página Web, notas de prensa, ruedas de prensa, artículos, entrevistas, boletín....



FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN (estructurado por OBJETIVOS)

Codificación
DOC-INT-003

Página **11** de **11**

Propietario / Responsable
EQUIPO DE CALIDAD

Descripción detallada
Planificación de las acciones de comunicación para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Versión 1	Revisado por	Aprobado por	Fecha entrada en vigor 17/3/2011	Fecha de revisión versión
---------------------	--------------	--------------	--	---------------------------

