

Documento Interno de Trabajo				
 FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD ZARAGOZA		PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Codificación DOC-INT-012
				Página 1 de 5
Propietario / Responsable EQUIPO DE DIRECCIÓN		Descripción detallada Articula el intercambio de comunicación interna y externa de la institución		
Versión 4	Revisado por Equipo de Calidad	Aprobado por Equipo de calidad	Fecha entrada en vigor Marzo 2012	Fecha de revisión versión Marzo 2019

Introducción

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.

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

Documento Interno de Trabajo				
 FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD ZARAGOZA		PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Codificación DOC-INT-012
				Página 2 de 5
Propietario / Responsable EQUIPO DE DIRECCIÓN		Descripción detallada Articula el intercambio de comunicación interna y externa de la institución		
Versión 4	Revisado por Equipo de Calidad	Aprobado por Equipo de calidad	Fecha entrada en vigor Marzo 2012	Fecha de revisión versión Marzo 2019

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

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 utilizaran los siguientes canales de comunicación

Medios electrónicos

E-mail

Intranet

Documento Interno de Trabajo				
 FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD ZARAGOZA		PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Codificación DOC-INT-012
				Página 3 de 5
Propietario / Responsable EQUIPO DE DIRECCIÓN		Descripción detallada Articula el intercambio de comunicación interna y externa de la institución		
Versión 4	Revisado por Equipo de Calidad	Aprobado por Equipo de calidad	Fecha entrada en vigor Marzo 2012	Fecha de revisión versión Marzo 2019

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.

Manual de estilo

Son guías sistematizadas de procedimientos institucionales que reúnen la información técnica, organizativa, histórica, etc. Ayudan a organizar y coordinar las actividades. Además, como la dimensión de la comunicación es amplia, colabora indirectamente en la imagen del Centro, creando una sinergia de discursos no necesariamente verbales evitando contradicciones.

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:

Documento Interno de Trabajo				
 FUNDACIÓN CENTRO SOLIDARIDAD ZARAGOZA		PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Codificación DOC-INT-012
				Página 4 de 5
Propietario / Responsable EQUIPO DE DIRECCIÓN		Descripción detallada Articula el intercambio de comunicación interna y externa de la institución		
Versión 4	Revisado por Equipo de Calidad	Aprobado por Equipo de calidad	Fecha entrada en vigor Marzo 2012	Fecha de revisión versión Marzo 2019

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.

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....

Documento Interno de Trabajo



FUNDACIÓN CENTRO
SOLIDARIDAD
ZARAGOZA

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Codificación
**DOC-INT-
012**

Página 5 de
5

Propietario / Responsable
EQUIPO DE DIRECCIÓN

Descripción detallada

Articula el intercambio de comunicación interna y externa de la institución

Versión
4

Revisado por
Equipo de Calidad

Aprobado por
Equipo de calidad

Fecha entrada en vigor
Marzo 2012

Fecha de revisión versión
Marzo 2019



PLAN DE COMUNICACIÓN CSZ

