



‘El arte de lo posible’

La comunicación interna:
compartir para crear valor

**V Congreso Internacional Sobre
Gestión de Recursos Humanos
en la Administración Pública**

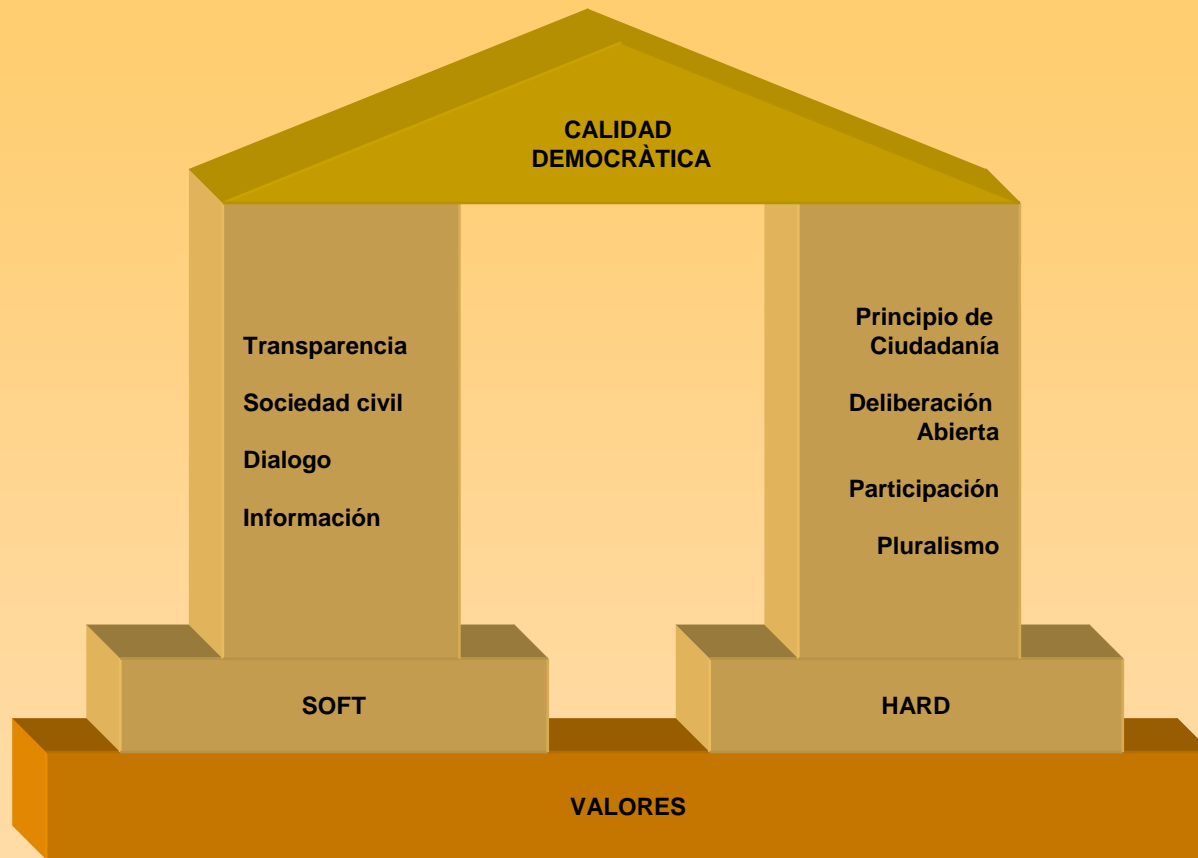
10,11 y 12 de junio de 2009



Compartir para crear valor.

Modelo de Gestión

Compartir para crear valor. Modelo de Gestión



Compartir para crear valor. Modelo de Gestión



Compartir para crear valor. Modelo de Gestión





Plan de Comunicación Interna

Compartir para crear valor

1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada Comunicación Interna

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El Plan para el Departamento de Economía y Finanzas

¿Para que este plan?

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de Comunicación en el DEF

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de bienvenida

Buzón de ideas



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

- Objetivos
- Componentes
- Ventajas
- Efectos de una inadecuada C.I
- Tipos de Comunicación
- Elaboración del Plan

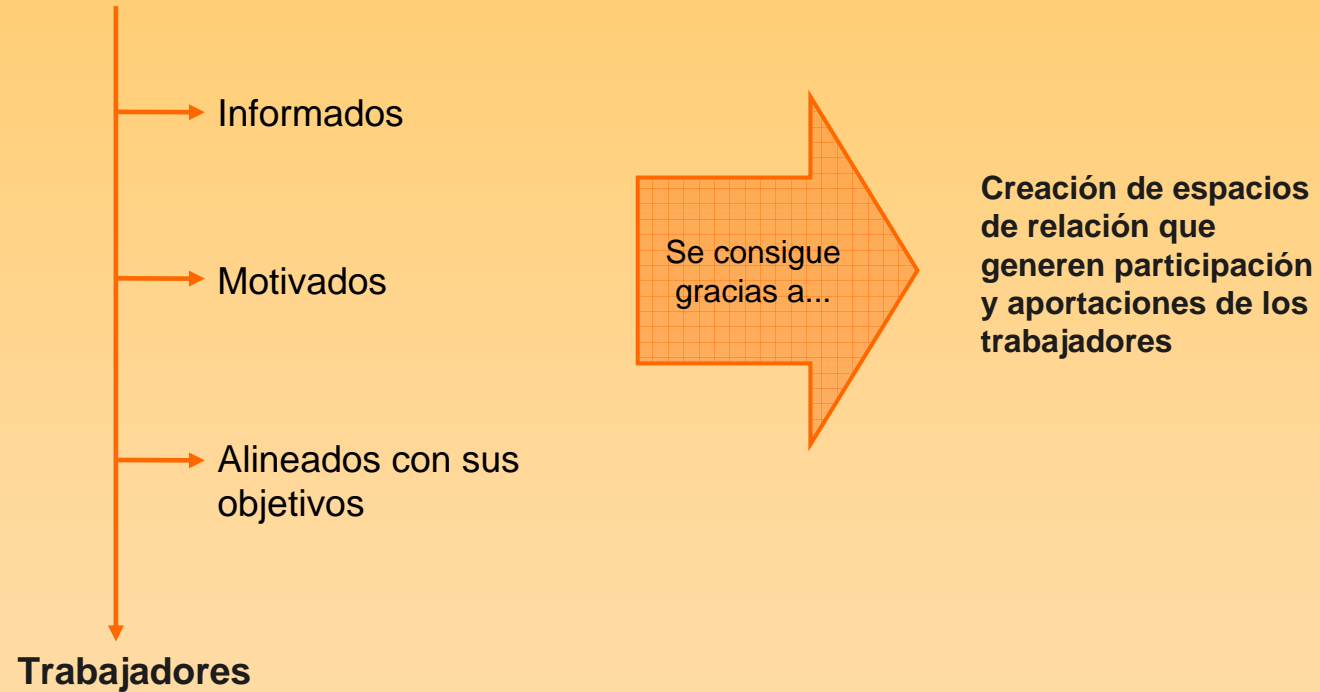
2. El plan del DEF

- Para que este plan
- Objetivos Estratégicos
- Efectos deseados
- Componentes
- ¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

- Boletín Interno
- Espacio informativo electrónico
- Comunidades Virtuales
- Sesiones informativas
- La pregunta del mes
- Manual de Bienvenida
- Buzón de ideas

Un Plan de Comunicación Interna es la herramienta operativa para implantar la comunicación en una organización





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

- 1. Cubrir las necesidades de comunicación de las personas que trabajan en una organización**
- 2. Identificarse con la misión, visión y valores del Departamento de Economía y Finanzas**
- 3. Realizar un plan de comunicación interna con una clara línea de retroalimentación**



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

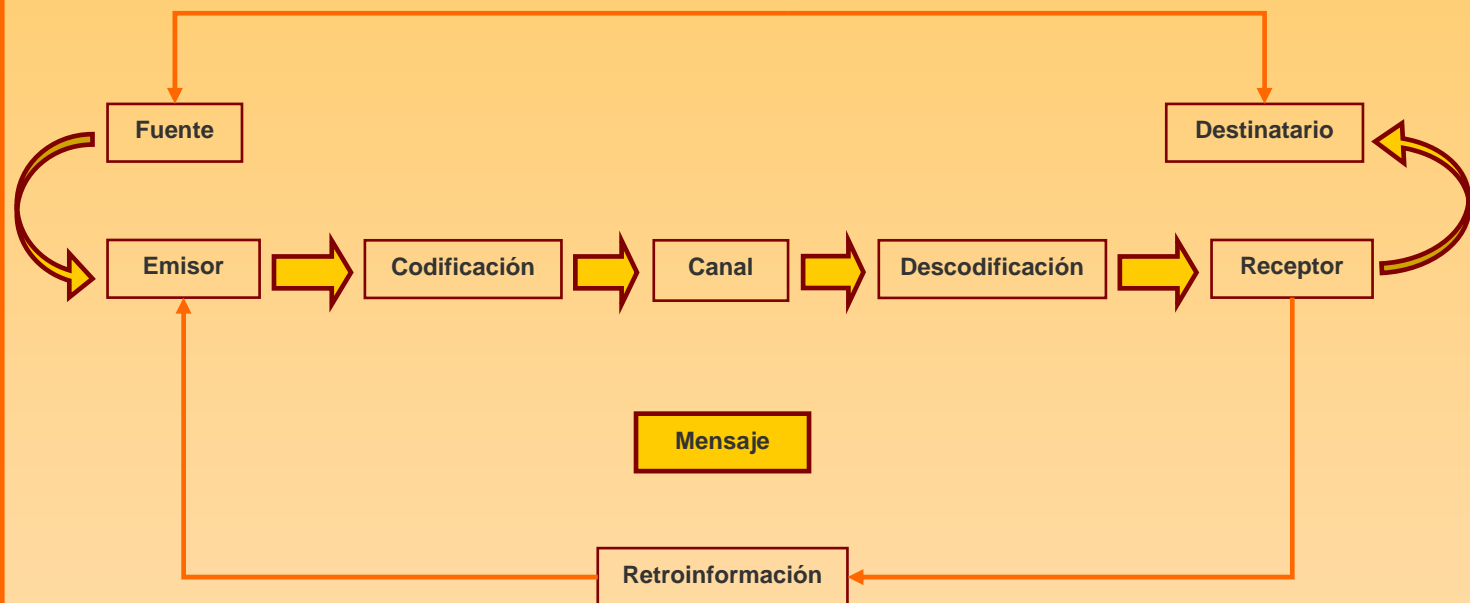
Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Componentes que intervienen en un proceso de comunicación





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Para la organización

- Incrementar el potencial individual
- Crea sentimiento de adhesión
- Mejora de resultados
- Optimizar recursos
- Facilitar la política de comunicación

Para las personas:

- Sensibilización
- Motivación/Sentimiento de adhesión
- Asegurar la formación
- Favorecer el desarrollo
- Valora el hecho escuchar



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

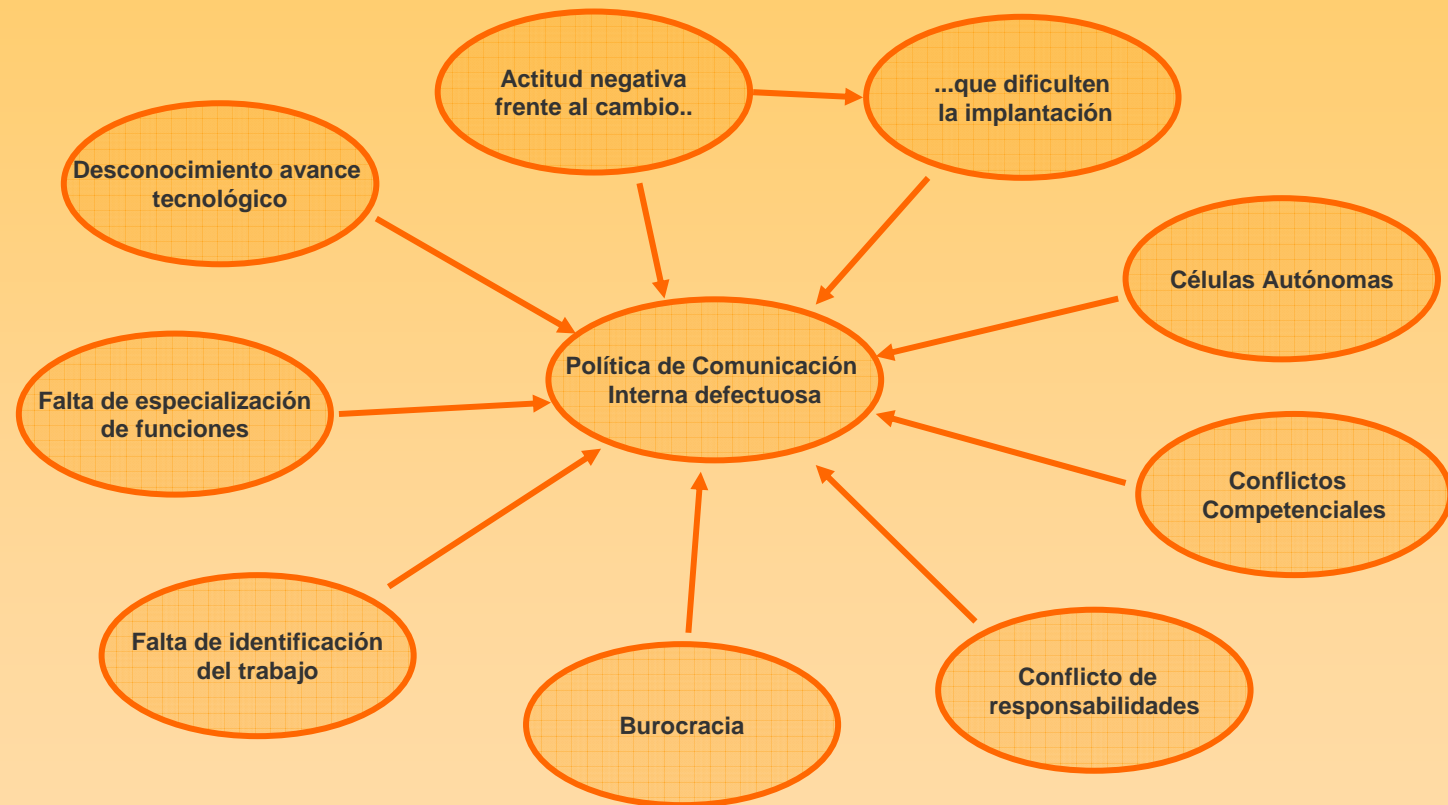
Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas



Comunicación descendente:

Se dirige desde la dirección hacia los colaboradores, utiliza la línea jerárquica del organigrama, y transmite políticas estratégicas, tácticas y procedimientos.

Comunicación horizontal:

Los niveles inferiores jerárquicos se dirigen a los niveles superiores, proporciona retroalimentación y permiten sugerencias y quejas

Comunicación ascendente:

Se da transversalmente y facilita la coordinación entre los trabajadores. Potencia el trabajo en equipo, es decir, las relaciones directas y efectivas, consigue la combinación entre lo formal y lo informal

Comunicación informal:

También puede ser útil, cohesiona grupos, aclara comunicaciones formales ambiguas o deficientes. Se debe asegurar la consistencia de los mensajes para eliminar ambigüedad y los rumores



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Diagnóstico de la situación actual:

**Detección Necesidades
Comunicativas**

**Elaboración Plan:
Objetivos y Herramientas**

Difusión del Plan

Implementación del Plan

Seguimiento y Evaluación

Comunicación de Resultados

1. Conocer cuales son los aspectos que más interesan al trabajador para tratarlos con claridad y rapidez.

2. Definir las finalidades que se quieren conseguir, establecer unos canales de comunicación formales estables, verídicos y útiles para todos los miembros de la organización, y organizar a medio y largo plazo una serie de recursos (humanos y materiales), herramientas y acciones.

3. Difundir el plan, mentalizar y formar a todos los miembros de la organización sobre que es la C.I

4. Implementación del plan tomando conciencia de su importancia y generar predisposición a interrelacionarse, iniciar las acciones comunicativas con las herramientas establecidas.

5. Identificar las desviaciones a los objetivos y a sus causas y poder diseñar acciones correctoras. Una vez desplegadas las herramientas, controlar que estén funcionando.

6. Rendir cuentas de las acciones realizadas y de los resultados obtenidos.



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Para que las personas que integran el Departamento expresen:

- **La necesidad de transmitir y socializar el nuevo modelo de gestión orientado a los resultados.**
- **La necesidad de saber sobre nuestra propia organización y la voluntad de poder aportar opiniones.**



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Objetivos estratégicos:

- **Contribuir a desarrollar el modelo de gestión impulsado en el Departamento, ofreciendo información y formación en el momento adecuado.**
- **Hacer llegar a todos los servicios y colectivos la información relacionada con los aspectos organizativos y de gestión.**
- **Generar espacios y dinámicas que permitan obtener respuesta, intercambiar información útil y conocimientos que contribuyan a “extraer” lo que la gente sabe.**



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Adecuada Comunicación Interna

⇒ Implicar al personal en el desarrollo del proyecto y de la estrategia de la corporación: un nuevo modelo de gestión.

⇒ Fomentar la colaboración en el seno de la organización.

⇒ Equilibrar la información descendente, ascendente, y horizontal, es decir, la información fruto de la retroalimentación.

⇒ Equilibrar los diferentes tipos de comunicación. Llegar a la retroalimentación y reducir la rumorología.



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

“Quién”

Consejero
Secretarios
Directores
Subdirector
Jefes de Servicios
Funcionarios

“Qué”

General
Puntual
Profesional
De equipo
De opinión

“A Quién”

A todo el personal
A los Jefes de Servicios
A colectivos específicos
A servicios
Al ciudadano

“Cómo”

Boletín Interno
Espacio informativo electrónico
Comunidades Virtuales
Sesiones informativas
La pregunta del mes
Manual de Bienvenida
Buzón de ideas



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

El Plan trabajará los contenidos de comunicación en cinco niveles

1

General: información sobre aspectos de interés que conciernen a toda la organización, es información bidireccional u horizontal.

2

Puntual: información que se dará en momentos determinados a toda la organización, aspectos concretos. Comunicación unidireccional y descendente.

3

Profesional: información sectorial, dirigida a personas con afinidades profesionales comunes. Comunicación multidireccional y horizontal.

4

De equipo: Información dirigida a personas que comparten un mismo propósito, misión o meta. Comunicación bidireccional.

5

De opinión: información puntual consumida en sentido amplio por la dirección de carácter periódico y puntual. Comunicación ascendente.



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Boletín interno

Definición:

Publicación de carácter interno cuyo objetivo será transmitir a todas las personas que trabajan en el Departamento todo tipo de información relacionada con al organización.

Objetivos:

- Sistematizar una forma de difusión de información interna
- Avanzar en al divulgación de comentarios y rumores sobre temas internos
- Aprovechar las nuevas tecnologías.

Butlletí Intern

J'ATENIM UN PLA DE COMUNICACIÓ INTERNA:
la teva participació és cabdal

Economia i Finances impulsa un Pla de comunicació interna per cobrir les necessitats de comunicació de les persones que treballen al Departament millorant la creació d'espais que generin informació i participació.

Per aconseguir-ho cal que tot hi puguem aportar i participar millorant els espais comunicatius que es posen en marxa.

El nucli de la informació serà el nou model de gestió i el seu desenvolupament, el qual es basa en cinc línies:

- transversalitat,
- qualitat,
- descentralització,
- orientació a resultats,
- professionalització.



Objectius del Pla:

1. Implicar el personal en el nou model de gestió.

2. Fomentar la col·laboració en el si de l'organització.

3. Equilibrar la informació descendent, ascendent i horitzontal.

4. Generar canals d'informació segurs, que permetin que la informació sigui ràpida i veraç.

5. Atenuar l'adequació als canvis de l'entorn i disminuir cercles tancats de la informació.

Les eines que es proposen són:

- el butlletí que teniu a les mans
- espais d'informació a la intèrnet
- sistemes d'impuls de sessions presencials
- comunicats virtuals de professionalització
- enquestes d'opinió

Espai de Participació:

Hi voleu col·laborar? A què s'opereu?

Podeu trobar més informació a la intèrnet trobant l'Ordre d'Atenció al Treballador





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Espacio informativo electrónico. Comunicado interno

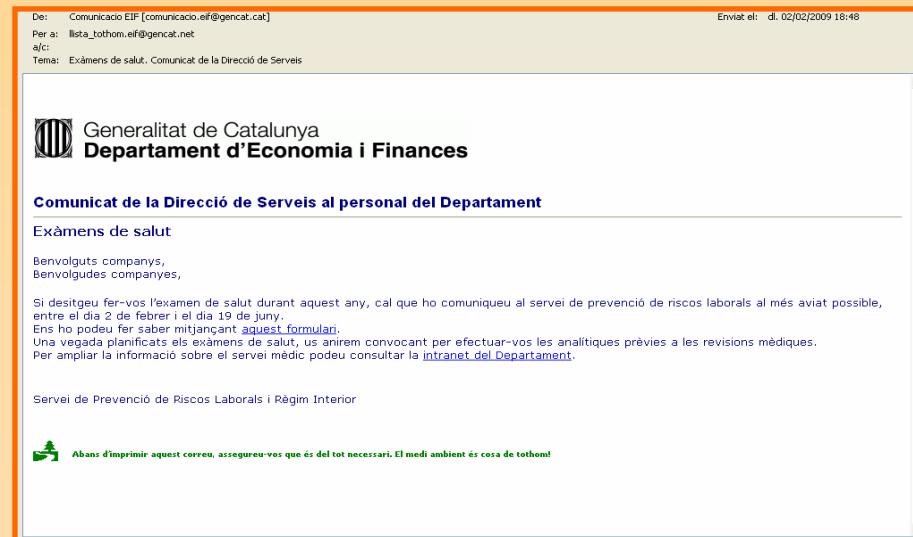
Definición:

Espacio habilitado en la Intranet corporativa y la función del cual será detallar información, permanente o esporádica, de interés para los trabajadores del Departamento, facilitar el conocimiento de la organización y la consulta.

Comunicado interno de difusión general:
Inmediatez en la recepción de la información.

Objetivos:

- Abrir la información corporativa y alcanzar un nivel alto de productividad y solidez informativa.
- Adelantarse a la divulgación de comentarios sobre temas internos.
- Aprovechar las nuevas tecnologías.





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Comunidades virtuales

Definición:

Espacio virtual de comunicación cuyo objetivo es facilitar la interacción entre profesionales que tienen puntos en común y poner a su alcance los mejores recursos existentes en la red.

Objetivos:

- Incentivar la interrelación entre personas que trabajan en el Departamento con puntos en común profesionales.
- Facilitar la comunicación y el intercambio de información.
- Extraer la información que las personas tienen interiorizada, compartirla y ponerla en valor.

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

→ Departament d'Economia i Finances

30 / OCTUBRE / 2007

anàlisi comunitat instlux

Tal com ha fet el Jordi Mas en el seu blog públic també un petit anàlisi del projecte lliure **instlux** que vaig presentar a les jornades de programari lliure d'aquest any, celebrades a Girona i organitzades per la Càtedra pel Programari Lliure de la UPC.

Podeu descarregar, tant l'informe com la presentació des de:

<http://www.jornadespl.org/ponencies/instlux-instal·lar-el-linux-des-del-windows/>

ENVIAT PER JORDI MASSAGUER I PLA A 09:28

ETIQUETES DE COMENTARIS: CATALÀ, INSTLUX

0 COMENTARIS:

Publica un comentari

23+24 Feb
Brussels,
Belgium
FOSDEM '08
fosdem.org

MANTENIMENT
lin.zati



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Sesiones informativas

Definición:

Encuentro presencial de personas con la finalidad de informar de temas de interés común.

Objetivos:

- Dar una respuesta rápida a una demanda de información generada por cambios que afectan al trabajo diario.
- Potenciar el trabajo en equipo para poner en común opiniones, proyectos corporativos y otros temas existentes.
- Posibilitar que las personas aporten su opinión, la compartan y la pongan en valor.





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

La pregunta del mes

Definición:

Pregunta mensual que se hará, en la Intranet, dirigida a todas las personas que trabajan en el Departamento sobre algún tema de interés de la corporación.

Objetivos:

- Tener una herramienta que permita obtener rápidamente información sobre la opinión de las personas que trabajan en el Departamento, asegurando su anonimato.

Intranet
Departament d'Economia i Finances

Departament | Persones | Serveis comuns | Documentació i recursos | Actuacions

Novetats i avisos

- Nota sobre l'ajut per al menjar 2008
- Notes de prevenció
- Ja podeu consultar la Nota de prevenció núm.21: Avaluacions de riscos psicosocials.
- Distribució del complement de productivitat 2007. Relació de perceptors
- Horaris del 17 de desembre de 2007 a l'11 de gener de 2008
- Enquesta de satisfacció sobre el CAU d'Informàtica
- Encara sou a temps de contestar **aquesta enquesta** que ens permetrà conèixer l'opinió dels usuaris i usuàries respecte al servei del CAU. Amb la vostra valoració, podrem saber quins aspectes cal corregir, què s'ha de millorar, i quines són les línies de treball encertades que cal mantenir i potenciar.
- Fons bibliogràfic
- Noves adquisicions (setembre-octubre 2007)
- Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)
- Hem actualitzat la pàgina amb la informació sobre el CAU. Des d'aquesta pàgina podeu accedir a una enquesta de satisfacció sobre el servei que presta el CAU.
- Projecte G@udi
- Podeu consultar la norma d'implementació número 24.

Notícies del Departament

- [2.1.2008] Es posa en marxa l'Agència Tributària de Catalunya
- [27.12.2007] La cooperació territorial entre Espanya, França i Andorra estarà dotada amb 257 milions d'euros per al període 2007-2013
- [19.12.2007] Es reuneix el Grup d'Experts en temes energètics
- [18.12.2007] Els grups que donen suport al govern aprovaran demà 44 esmenes de l'oposició als pressupostos per al 2008
- [17.12.2007] Presentació de SICOOP, nova societat de capital risc destinada a la inversió en empreses cooperatives
- [17.12.2007] Catalunya rebrà 763 milions d'euros del fons europeu de desenvolupament regional (Feder) entre el 2007 i el 2013
- [13.12.2007] El conseller Castells reclama millorar la informació als consumidors en l'etiquetatge i la publicitat dels aliments
- [11.12.2007] El departament d'Economia i Finances i el Consell General renoven l'acord de finançament de la Val d'Aran fins al 2010

La pregunta del mes



1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Manual de Bienvenida. Sesión de Bienvenida

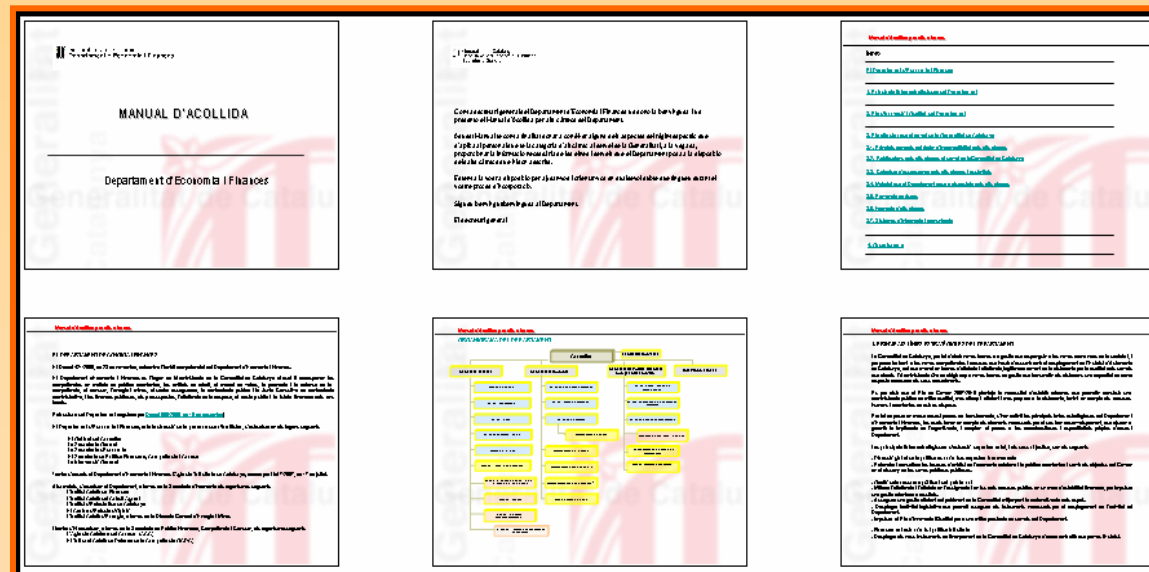
Definición:

El Manual de Bienvenida es una herramienta de comunicación que se basa en una acción de comunicación descendente.

La Sesión de Bienvenida explicará el contenido del Manual. Las personas de nueva incorporación conocerán a las personas referentes de cada unidad del Departamento.

Objetivos:

- Tiene como objetivo ofrecer un primer contacto del personal recién llegado con la organización. Instrumento para explicar la política de actuación del Departamento de Economía y Finanzas.





1. Conceptos básicos

¿Qué es un plan de comunicación?

Objetivos

Componentes

Ventajas

Efectos de una inadecuada C.I

Tipos de Comunicación

Elaboración del Plan

2. El plan del DEF

Para que este plan

Objetivos Estratégicos

Efectos deseados

Componentes

¿Qué hay que comunicar?

3. Herramientas de C.I

Boletín Interno

Espacio informativo electrónico

Comunidades Virtuales

Sesiones informativas

La pregunta del mes

Manual de Bienvenida

Buzón de ideas

Buzón de ideas

Definición:

Buzón electrónico, en la Intranet, mediante el cual cualquier persona de la organización podrá expresar sus ideas o sugerencias sobre temas internos del Departamento, ya sea porque son de interés común y, por tanto, interesantes de ser difundidas o porque mejoran el sistema de comunicación.

Objetivos:

- Disponer de una herramienta que facilite y permita expresar las ideas y sugerencias que pueda tener cualquier persona, de cara a aportar opinión y mejorar sobre aspectos de interés Departamental.
- Obtener rápidamente información sobre la opinión de las personas que trabajan en el Departamento sobre cualquier tema interno.

Espai de participació

[Suggereix l'enllaç de la setmana](#)

[Contacte i suggeriments](#)

Muchas Gracias

- Mònica Sánchez Vilarrubla
mosanchez@gencat.cat
- Joana Cercós Gaya
jcercos@gencat.cat

