

Instructivo #11147 ABIERTA**Plan de comunicación**

Añadido por Ricardo Piriz hace más de 3 años. Actualizado hace 4 meses.

Estado:	En curso	Fecha de inicio:	2022-04-25
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	Julieta Murphy	% Realizado:	70%
Categoría:	-	Tiempo estimado:	
Versión prevista:	-	Tiempo dedicado:	5.00 h

Descripción**Objetivos generales**

El objetivo general de este plan es definir los componentes del sistema de transmisión de información a las partes interesadas, tal de facilitar la gestión de los procesos de comunicación interna y externa que sustentan el cumplimiento de la misión de la organización, centrada en la satisfacción de los usuarios a través de la mejora continua de los servicios ofrecidos.

La comunicación interna está dirigida al:

- personal de la biblioteca con el objeto de promover su pertenencia y la pertinencia de sus acciones laborales. En este caso, la confianza es el factor clave para lograr un entorno de comunicación abierta en donde se adquieren y mantienen compromisos individuales que favorecen el trabajo en equipo.

La comunicación externa está dirigida a:

- Los usuarios de la biblioteca con el objeto de satisfacer sus necesidades de información y recoger su opinión respecto de la calidad de los servicios prestados;
La comunidad en general con el objeto de transformar los clientes potenciales en clientes efectivos de los servicios prestados.

Objetivos específicos

- Gestionar la comunicación organizacional (tanto interna como externa). Establecer un sistema de comunicación que le permita a la B.C. que llegue la información necesaria a cada uno de los destinatarios (partes interesadas) que puedan estar interesados en ella, a través de canales establecidos y propuestos; midiendo el impacto de la misma en los destinatarios y su alcance.
- Diseño de un logotipo para identificar a la Biblioteca Central, el cual estará presente en todas las comunicaciones y cartelería a partir de su aprobación.

[[<https://ticketsbc.uns.edu.ar/issues/11168>]]

Destinatarios (Partes interesadas)

- Personal de la Biblioteca Central;
- Comunidad Universitaria (alumnos, docentes, investigadores, graduados, alumnos UPAMI, posgrado, no docentes);
- Público en general

Herramientas de comunicación - Interna Canales	Herramientas de Comunicación - Externa
---	---

CANALES FORMALES:

- Correo electrónico institucional bc@uns.edu.ar - Responsables: Víctor Ferracutti - Nilda Basaldúa - Julieta Murphy
- Slack bc - Responsable: Sistemas
- Sistema de Peticiones (Tickets) <http://ticketsbc.uns.edu.ar> - Responsable: Sistemas

CANALES INFORMALES:

- Reuniones con el personal
- Reuniones de Gabinete Directivo
- Teléfono +54 291 4595111 +54 291 4595110 (fax)
- Personalmente
- CANALES FORMALES:
- Página web BC <http://bc.uns.edu.ar> -
- Correo electrónico institucional bc@uns.edu.ar - Responsables: Víctor Ferracutti - Nilda Basaldúa - Julieta Murphy
- Facebook BC ; @BibliotecacentralUNS
- Instagram BC - bibliotecacentraluns@gmail.com -
- Canal YOUTUBE BC .
- Correo institucional Lanmaster (Secretaría General Técnica) sectec@uns.edu.ar
- Formularios de opinión (encuestas)
- Cartelería
- Pregón universitario (Dirección de Prensa y Ceremonial) prensa@uns.edu.ar
- Radio UNS radiouns@uns.edu.ar radio@uns.edu.ar
- Canales de televisión (UNS y otros)

- Contenidos y Productores*

En la siguiente tabla se tipifican los diferentes contenidos de los mensajes y los responsables de la producción de los mismos.

Contenidos	Productores
Página web	Proceso de Comunicación organizacional (administración de la página y algunos contenidos generales) y jefes de procesos (responsables de los contenidos de sus procesos en la página).
Novedades bibliográficas	Gestión de Colecciones BC
Trials	Gestión de Colecciones BC
Comisión de servicios	Director BC
Actualizaciones reglamentarias UNS	Rectorado y secretarías
Calendario Universitario	CSU

Normativa de la BC y reglamentos	Director BC
Manuales de procedimiento, instructivos y documentos del SGC	Director BC / Responsable de calidad
Avisos	Todo el personal
Información de interés profesional	Jefe de Comunicación
Información relativa a reuniones	Director BC (las generales) Jefes de Departamento (las sectoriales)
Estadísticas e indicadores del SGC	Gabinete Directivo
Materiales formativos	Gabinete Directivo
Sugerencias	Todo el personal
Normas técnicas (de cada uno de los departamentos/secciones)	Jefes de Departamentos
Incidencias (solicitudes, tickets)	Todo el personal
Eventos culturales	Jefe de Comunicación
Capacitaciones	Gabinete Directivo
Mejoras en los servicios / Procesos	Todo el personal a través de las OM
Novedades relativas a los servicios	Gabinete Directivo
Convenios y proyectos cooperativos	Director

Subtareas**Peticiones relacionadas**

relacionada con Comunicación Organizacional - Ficha de Proceso #11140: IDI113 - Comunicación Organizacional	Vigente	Julieta Murphy	2022-04-21		<input type="text"/>	
relacionada con Dirección - Reunión #11145: Reunión de Gabinete Directivo+ 20220425	Cerrada	Gabinete Directivo	2022-04-25	2022-04-25	<input type="text"/>	

Histórico

Notas

Cambios de propiedades

Tiempo dedicado

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- **Tipo** cambiado de *Tareas a Instructivo*
- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Víctor Marcos Ferracutti hace más de 3 años

- Añadido **relacionada con** *Ficha de Proceso #11140: IDI113 - Comunicación Organizacional*

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Víctor Marcos Ferracutti hace más de 3 años

- Añadido **relacionada con** *Reunión #11145: Reunión de Gabinete Directivo+ 20220425*

Actualizado por Ricardo Piriz hace más de 3 años