

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