

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Comunicación y Protocolo - 2017

UNED

PONTEVEDRA



Contenido

Introducción.....3

Objetivos.....3

 Objetivo principal.....3

 Objetivos específicos.....3

Alcance.....4

Documentos de referencia.....4

Metodología.....4

Interlocutores.....4

 Director/a, secretario/a, coordinadores/as y Personal de administración y servicio.....5

 Director/a.....5

 Secretario/a.....5

 Coordinadores/as.....5

 El personal de administración y servicios.....6

 Los profesores tutores.....6

Recursos.....6

 Tipos de información.....6

 Mecanismos de comunicación.....7

 Herramientas de comunicación.....7

Temporalización.....8

Principios de la comunicación interna.....8

Buenas prácticas de comunicación interna.....9



Acciones.....10

 Establecimiento de un protocolo para la utilización de una intranet en la que se pueda publicar toda la información relativa al profesorado tutor.....10

 Establecimiento de un protocolo para la utilización de flujogramas como herramienta de comunicación interna para el Personal de Administración y Servicios (PAS) y equipo directivo.....12

Revisión y evaluación.....13

INTRODUCCIÓN

La comunicación ha estado siempre fuertemente ligada a la vida organizativa de cualquier institución. Si la comunicación externa hace referencia al conjunto de mensajes que una organización transmite a la sociedad, la **comunicación interna** se define como “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización” (Kreps). De un modo más concreto, podemos afirmar que “está conformada por todos aquellos procesos y medios informativos que se emplean en la organización: avisos, memorandos, circulares, boletines, órdenes de trabajo, etcétera”. (Ramos Padilla, 1991)

La correcta planificación de estos procesos, inherentes a la organización, resulta fundamental para el correcto funcionamiento de ésta. El desarrollo e implementación de un plan transversal permite la construcción de una organización comunicada, que favorece procesos circulares y asegura la retroalimentación, la participación y la respuesta de todos sus miembros.

El correcto funcionamiento de este proceso organizativo, requiere organización y planificación. Por ello, el presente Plan de Comunicación Interna pretende establecer un sistema comunicativo integral y proactivo, estableciendo herramientas que favorezcan la constitución, planificación y formalización de todas las acciones que se llevan a cabo en el Centro Asociado.

OBJETIVOS

Sin querer realizar en este apartado un análisis exhaustivo de la situación y necesidades del Centro Asociado, destacamos por medio de estas páginas, los que consideramos, deben ser los objetivos en materia de comunicación interna:

OBJETIVO PRINCIPAL

- El objetivo principal del presente plan de comunicación interna es facilitar una comunicación fluida entre todos los interlocutores internos del Centro Asociado, facilitando la transmisión de mensajes internos y asegurando el correcto funcionamiento y rendimiento del Centro Asociado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aumentar la satisfacción con la comunicación interna entre los diferentes miembros del equipo directivo, personal de administración y servicios y profesores-tutores.
- Dar cobertura a las necesidades informativas en los distintos niveles de la organización, favoreciendo la comunicación multidireccional y facilitando el trabajo entre los distintos interlocutores.

La coordinadora de Comunicación y Protocolo será la encargada de ejecutar las acciones propuestas en este plan.

ALCANCE

Este plan pretende establecer los objetivos, principios y buenas prácticas de la comunicación interna del Centro Asociado, identificando la tipología de la comunicación, los canales de comunicación y los interlocutores.

Para ello, en el presente documento se detallan las acciones, canales y procesos comunicativos que se deben implementar para conseguir el máximo alcance, eficacia y veracidad en la comunicación transmitida.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Las acciones, canales y procesos comunicativos internos se regirán por los siguientes documentos:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra
- Manual de Calidad del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra (última versión)
- Manual de Identidad Corporativa del Centro Asociado

METODOLOGÍA

Para un correcto desarrollo del Plan de comunicación interna, este debe contener las herramientas comunicacionales empleadas, definiendo interlocutores, tipos de mensajes y canales informativos. El presente Plan busca, en suma, velar por la eficacia de la comunicación interna, reservándole un espacio propio. Una casuística muy frecuente es contemplar los errores de comunicación que conlleva la utilización del correo electrónico como herramienta de comunicación interna, que ni conlleva control, ni es un medio destinado a este fin. Con el objetivo de reconducir los flujos informativos de comunicación interna del Centro Asociado, éste emplea una herramienta específica, QAreas.

Esta herramienta online, integrada dentro del sistema en red QInnova, emplea una metodología predictiva basada en el diseño de procesos secuenciales.

Esta herramienta ha permitido ordenar sistemáticamente la práctica totalidad de las funciones desarrolladas por los diferentes trabajadores del Centro Asociado mediante el uso de flujogramas. El flujograma es “una representación gráfica de la secuencia de actividades, de pasos, y de los puntos de decisión que ocurren en un proceso particular, discreto, como colocación de un cliente en una clínica”. El Centro Asociado ha desarrollado un proceso propio para el establecimiento de los diferentes flujogramas organizacionales, tomando como punto de partida las funciones establecidas para cada departamento y/o servicio en el *Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado*. En estos flujogramas ilustran la secuencia de rutas, puntos de decisión, actividades y la naturaleza de la información que fluye.

INTERLOCUTORES

El término interlocutor hace referencia a cada uno de los agentes que intervienen en el proceso comunicativo. Exponemos aquí detalladamente cada uno de los órganos y figuras que conforman el organigrama del Centro Asociado y que

aglutinan, por tanto, cualquier información transmitida a través de los canales de comunicación interna del Centro Asociado. El/la secretario/a del Centro que ejercerá de secretario/a del Consejo de Centro, con voz y sin voto.

DIRECTOR/A, SECRETARIO/A, COORDINADORES/AS Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO

DIRECTOR/A

La Dirección del Centro Asociado estará al cargo de un/una director/a. De acuerdo con los Estatutos de la UNED, será nombrado/a por el Rector/a de la UNED, por el sistema de libre designación entre los/las candidatos/as que se hubiesen presentado a la convocatoria pública realizada por la UNED, oída la Junta Rectora del Centro Asociado.

SECRETARIO/A

La Secretaría del Centro será ejercida por un/una secretario/a nombrado/a por el/la director/a que informará de su nombramiento a la Junta Rectora y al Vicerrectorado de Centros Asociados de la UNED. Deberá contar con el título de Graduado, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero y, preferentemente, ser profesor/a-tutor/a. La Junta Rectora del Patronato fijará las condiciones económicas y de relación contractual con el Centro Asociado.

COORDINADORES/AS

Según establece el *Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra* “las coordinaciones forman parte del Consejo de Centro del Centro Asociado. Bajo la dependencia y supervisión del/de la director/a desarrollan las funciones encomendadas en el presente reglamento y le asisten en la gobernanza y dirección del Centro”.

El número de coordinaciones, a propuesta del/de la director/a, será fijado por la Junta Rectora del Patronato en su Relación de Puestos de Dirección del Centro. En la actualidad el Centro Asociado cuenta con las siguientes coordinaciones

- Coordinación Tecnológica
- Coordinación Académica
- Coordinación de Extensión Universitaria y Actividades Culturales
- Coordinación de Comunicación y Protocolo
- Coordinación del Centro de Orientación y Empleo (COIE)
- Coordinación de Orientación para el estudio
- Coordinación de Inserción laboral y emprendimiento
- Coordinación de Calidad
- Coordinadores de las Aulas Universitarias

- Coordinador/a Aula Universitaria de Tui
- Coordinador/a Aula Universitaria de Vigo

EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

La relación de puestos de trabajos del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra establece las siguientes figuras:

- Jefe/a de Negociado de Alumnos y Docencia
- Jefe/a de Negociado de Asuntos Económicos
- Administrativo/a de Contabilidad
- Administrativo/a de Secretaría y Dirección
- Conserje
- Vigilante/a
- Administrativo/a Información
- Bibliotecario/a
- Administrativo/a de Biblioteca
- Administrativo/a de Informática

LOS PROFESORES TUTORES

Tal y como recoge el actual *Estatuto del Profesor Tutor* de la UNED éste es “un miembro docente de la comunidad universitaria de la UNED [...]. Desempeña sus tareas docentes en los Centros Asociados y, de conformidad con lo previsto en los Estatutos de la UNED, participa en sus órganos docentes y de gobierno, así como en los de los Centros Asociados”.

Los profesores/as-tutores/as desarrollan su función docente presencial y/o telemática en el Centro Asociado. También podrán extender, telemáticamente, su función tutorial a otros Centros Asociados de la UNED, tanto nacionales como en el exterior.

RECURSOS

TIPOS DE INFORMACIÓN

Con el objetivo de evitar el ruido informativo, toda la información que se transmita ha de ser relevante, precisa, puntual y pertinente.

- Puede ser relevante por su origen, por su contenido, o por el interés para el destinatario.
- Puede tener un interés estable, como la normativa, o efímero como el calendario laboral.
- Puede ser de interés interno, como los cursos de formación; de interés externo, como los horarios.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Cada proceso comunicativo transmite información de diversa índole. Ante la imposibilidad de reflejar la totalidad de mecanismos de comunicación empleados en cada proceso comunicativo, hemos elaborado el siguiente resumen con los tipos más comunes:

- Reuniones
- Encuestas
- Actas
- Información presupuestaria
- Orden del día
- Registro de entrada y salida
- Planes
- Indicadores
- Sugerencias, reclamaciones y quejas
- Avisos
- Informes
- Información necesaria para la correcta toma de decisiones
- Información relativa a acciones y novedades del servicio

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

En el presente apartado introducimos los canales y medios de comunicación más usados en los diversos procesos comunicativos del Centro Asociado. Entendemos como canal de comunicación el instrumento a través del cual se transmite el mensaje.

- Canales offline
 - Correo ordinario
 - Teléfono
 - Fax
 - Reuniones
 - Cartelería
 - Comunicación presencial
 - Tablón de anuncios
 - Manual de bienvenida a profesores-tutores
 - Manual de bienvenida al PAS
 - Buzón de quejas y sugerencias

- Canales online
 - Correo electrónico
 - Formularios
 - Página web
 - **Intranet (QDocente)**
 - Flujogramas

TEMPORALIZACIÓN

Podemos establecer dos tipos de temporalización en la comunicación de una información. Por una parte, podemos hablar de frecuencia, al hablar del número de veces que se repite un proceso, distinguiendo así entre periodicidad diaria, semanal, mensual, anual, etc. Asimismo, la temporalización también puede hacer referencia a la anticipación, es decir al tiempo previo que se empleará en emitir una información.

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

1. Se consideran como las principales herramientas para la comunicación interna del Centro Asociado, las siguientes:
 - a. Los flujogramas
 - b. El correo electrónico
 - c. La web del Centro Asociado
 - d. Las publicaciones oficiales
 - e. La atención telefónica y presencial
2. Se considera vital prestar una atención creciente a la Intranet, como fuente de información interna. Es recomendable la lectura de la web de la UNED (www.uned.es) para estar al día de los principales cambios y novedades introducidos en el seno de la Universidad.
3. Diariamente se deberá consultar la plataforma QTareas. Se debe priorizar el uso de esta herramienta de comunicación para el ejercicio de nuestras funciones siempre que sea posible. Todas las tareas deberán finalizarse a la mayor brevedad posible. Es importante limitarse a realizar lo que éstas nos indican, así como adjuntar la documentación requerida (de ser el caso). Todas las funciones recogidas en el *Manual de Calidad del Centro Asociado* deben tener su reflejo como procesos en esta plataforma. Cualquier error o modificación necesaria debe ser comunicado al departamento responsable de esta plataforma (Coordinación de Calidad). Si se detecta la ausencia de algún proceso no recogido en la plataforma, pero sí en las funciones del *Manual de Calidad del Centro Asociado*, deberá ser comunicado a esta misma coordinación para su futura creación y uso.
4. La lectura del correo corporativo personal se considera prioritaria. Cualquier información comunicada a través del correo corporativo del Centro Asociado será considerada como transmitida. Es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad universitaria leer con regularidad la bandeja de entrada de su cuenta de correo del Centro Asociado. Si se prevé una ausencia prolongada de la persona responsable, es necesario establecer un

turno de suplencia, designando un responsable temporal encargado de la revisión diaria de la bandeja de entrada de la persona ausente.

5. Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, se considera prioritaria la atención personalizada a cualquier interlocutor en cualquiera de sus modalidades offline u online, con el objetivo de alcanzar una comunicación eficaz y un servicio de calidad.
6. Es necesario promover la identificación de las tareas y funciones de cada organismo y puesto del Centro Asociado para así favorecer los procesos comunicativos, la transparencia, la toma de decisiones, coordinación y mejora de la eficacia del Centro.
7. Debe potenciarse el uso del correo electrónico y/o flujogramas, no sólo por su gratuidad e inmediatez, si no por razones ecológicas y medioambientales.
8. Cualquier consulta o petición realizada, debe dirigirse a los correos institucionales, evitando siempre los correos personales.

BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. Cualquier mensaje, aviso o notificación, debe estar correctamente redactado, evitando cualquier error ortográfico o gramatical.
2. Por norma general, cualquier comunicación debe ser breve y concisa, resultando recomendable incluir la fecha en la que se realiza dicha comunicación y una persona de contacto, así como su teléfono, correo electrónico y dirección postal.
3. Es necesario que los textos identifiquen correctamente a sus destinatarios y el asunto del mensaje. Si enviamos una comunicación por correo electrónico a múltiples destinatarios, debemos incluir a éstos en copia oculta.
4. Todos los correos electrónicos deben adjuntar una firma. La firma debe identificar al remitente, su cargo, correo electrónico, teléfono y dirección postal. Resulta recomendable acompañar dicha firma de un aviso legal de confidencialidad. Asimismo, todos aquellos servicios que tengan establecidos cuestionarios de satisfacción como parte de la estrategia de mejora de la calidad, también deben incorporarlo en su firma.
5. Es recomendable favorecer canales de comunicación que permitan la presentación de sugerencias y/o exposición de dudas por parte de los miembros de la comunidad universitaria.
6. El servicio de información debe tomar nota de todas las llamadas telefónicas que no puedan ser atendidas por su destinatario. En dichas notas debe constar el nombre y teléfono de la persona que se ha puesto en contacto, así como un breve resumen del motivo de su llamada. Dichas notas deben ser transmitidas al destinatario con la mayor brevedad posible.
7. Es necesario establecer canales de comunicación eficaces que favorezcan la transmisión de información entre los miembros del PAS, el equipo directivo y las diferentes coordinaciones, de modo que se facilite la transmisión de novedades, se abran canales para el planteamiento de dudas y sugerencias, se potencie el trabajo en equipo y el sentimiento de comunidad y se favorezca la retroalimentación.

8. Cualquier comunicación del Centro Asociado, debe tener en cuenta los parámetros establecidos en el Manual de Identidad Corporativa del Centro Asociado. Para ello, se recomienda la lectura de dicho Manual a todos los miembros de la comunidad universitaria. Debemos prestar especial atención a la tipografía, colores y logos usados en cualquier comunicación. Cuidar estos aspectos resulta fundamental para ofrecer una identidad corporativa unificada del Centro Asociado. La identidad corporativa juega un papel fundamental en la construcción de la imagen pública del Centro.
9. Siempre que sea posible deberá emplearse la papelería oficial del Centro Asociado para la creación de cualquier tipo de documento o informe. Para su correcto uso es recomendable la lectura del documento *Indicaciones para el uso de las plantillas*.
10. Cada servicio y coordinación será responsable de comunicar al resto de servicios, coordinaciones y/o personal de Administración y Servicios que proceda cualquier tipo de novedad, mensaje y/o incidencia generada por su departamento que pueda resultar relevante para el correcto desempeño de las funciones del resto de equipos de trabajo.
11. El servicio de información será el encargado de transmitir a los diferentes servicios y coordinaciones del Centro aquellas novedades y cambios de relevancia comunicados por la Sede Central, tales como: variaciones en el plazo de matrícula, novedades en la oferta académica (Grados Combinados), o cualquier otro tipo de información publicada en la página web de la UNED que pueda resultar de interés para el desarrollo y cumplimiento de las tareas de otras coordinaciones y servicios.
12. Todos los acuerdos adoptados por los órganos de gobierno del Centro Asociado serán transmitidos mediante flujograma al personal de administración y servicios y coordinaciones afectadas por dicho acuerdo.
13. Asimismo, se recomienda a todo el personal de administración y servicios y miembros del equipo directivo darse de alta en los diferentes canales de información que ofrece la Universidad Nacional de Educación a Distancia en su web, tales como: B.I.C.I, comunidades ALF, etc.

ACCIONES

ESTABLECIMIENTO DE UN PROTOCOLO PARA LA UTILIZACIÓN DE UNA INTRANET EN LA QUE SE PUEDA PUBLICAR TODA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL PROFESORADO TUTOR

Cada día más empresas e instituciones emplean una Intranet para gestionar la comunicación interna. Una Intranet es un sitio web interno diseñado para utilizarse en el seno de una organización. A diferencia de Internet, las Intranet son sitios privados en los que se almacena una serie de información dirigida al conjunto de empleados de una empresa o miembros de una institución. La popularización de las TIC y la reducción de costes operativos que conllevan el uso de este tipo de redes, han convertido a este tipo de herramientas en uno de los medios más eficaces para gestionar la comunicación interna de una empresa.

Las Intranet permiten aglutinar y facilitar el acceso a la información, que es transmitida de manera segura, ya que para acceder a ella es necesario disponer de ciertos privilegios por parte del administrador (usuario y contraseña).

Además de permitir una reducción drástica en el número de emails recibidos, el uso de una intranet facilita la búsqueda y acceso a la información, que se expone de manera organizada. Además, esta información estará disponible desde cualquier ubicación, permitiendo el desarrollo de tareas profesionales en espacios externos al centro de trabajo.

Las Intranet son también una eficaz herramienta de control, ya que aseguran que todos los usuarios tengan acceso a una información actualizada, aumentando por tanto la eficiencia y productividad en el desarrollo de sus funciones. Por otra parte, una Intranet permite disponer de todos los recursos necesarios bajo un portal corporativo, brindando una estandarización y facilidad de uso y potenciando la transparencia en la gestión interna.

Para una gestión eficaz de la Intranet, ésta deberá mantenerse actualizada. Por ello, resulta de vital importancia que se designe al menos una persona encargada del mantenimiento de los contenidos de la Intranet y se establezca un protocolo de actualización de la misma.

Acción pendiente de confirmación y desarrollo:

La plataforma QDocente permite la consulta de cualquier documento relativo al desarrollo de la función tutorial en el Centro Asociado desde una única plataforma, segura, privada, estandarizada y organizada.

Solo tienen acceso a la plataforma QDocente los profesores-tutores del Centro Asociado a la UNED de Pontevedra, que contarán con un usuario y contraseña generado para su acceso por el departamento responsable.

Con el objetivo de reducir el número de correos recibidos por los profesores tutores y enviados por el Centro Asociado, en la plataforma QDocente se publica cualquier tipo de documento y/o normativa relativa a la acción tutorial del Centro Asociado. Entre los documentos que se pueden consultar en esta plataforma se encuentran:

- Normativas, manuales y convocatorias:
 - Estatuto del profesor-tutor
 - Manual de Calidad del Centro Asociado
 - Manuales AVIP
 - Reglamento de régimen interno del Claustro del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra
 - Convocatorias
 - Carta de servicios
- Documentos para la realización de trámites administrativos
 - Solicitud de certificación
 - Solicitud de suspensión temporal
- Formularios

- Encuestas de satisfacción
- Modelo de presentación para quejas y sugerencias
- Formulario de presentación del CV para listas de sustitución
- Formulario para la comunicación de incidencias tecnológicas
- Otros documentos útiles:
 - BICI
 - Modelo para la programación de tutorías
 - Calendario académico
 - Horarios: pruebas presenciales, prácticas, exámenes y clases
 - Información relativa al claustro y al personal docente del Centro Asociado
 - Acuerdos de la Junta Rectora
 - Invitaciones y/o felicitaciones

Esta plataforma facilita además la comunicación entre el Centro Asociado y el profesorado-tutor, favoreciendo la tramitación en línea de procesos habituales tales como:

- Solicitud de cambios, ausencias y recuperaciones
- Solicitud de colaboración en pruebas presenciales
- Confirmación de continuidad de tutores
- Envío de planificación de tutorías

La Coordinación Académica es el servicio encargado de gestionar la plataforma QDocente. La Coordinación Académica es la responsable de la comunicación entre el Centro Asociado y el profesorado-tutor. Además de la comunicación a través de la plataforma, el Centro Asociado pone a disposición de cualquier profesor-tutor la siguiente dirección de correo electrónico para la realización de cualquier duda o consulta: cacademica@pontevedra.uned.es. Asimismo, la Coordinación Académica atenderá presencialmente o telefónicamente cualquier duda o consulta realizada por un profesor-tutor. Cualquier consulta realizada se responderá, en la medida de lo posible, en un plazo máximo de 48/72 horas.

El Centro Asociado cuenta con un *Sistema de acogida a profesores tutores*, así como con un Manual de Acogida a profesores-tutores, dirigido a nuevos docentes.

ESTABLECIMIENTO DE UN PROTOCOLO PARA LA UTILIZACIÓN DE FLUJOGRAMAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) Y EQUIPO DIRECTIVO

Recientemente, el Centro Asociado a la UNED en Pontevedra ha implementado un nuevo sistema de organización interna. Este nuevo sistema organiza y divide las tareas a través flujogramas. Este nuevo sistema se aloja dentro de la plataforma QTareas, integrada dentro del sistema de gestión QInnova.

Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Los flujogramas permiten identificar las acciones y responsables de todas las acciones desarrolladas en el Centro Asociado, favoreciendo su seguimiento y multiplicando su eficacia. Cada flujograma representa los flujos de trabajo paso a paso de un proceso. Los procesos pueden implicar a diferentes departamentos y/o servicios.

Además de ser una cómoda herramienta de revisión y control, los flujogramas favorecen la colaboración entre los diferentes departamentos y/o servicios implicados en el desarrollo de cada acción y permiten aumentar por tanto la productividad de los mismos.

Cada servicio y coordinación del Centro Asociado desarrolla las funciones recogidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado a la UNED en Pontevedra a través de los flujogramas que tiene asignados.

Estos flujogramas funcionan en el día a día como un canal de comunicación interna entre los diferentes equipos y servicios del Centro.

En la medida de lo posible, se aconseja el uso de este canal de comunicación directo y seguro, ya que favorece el feedback y un ciclo de trabajo fluido y continuo entre los diferentes equipos de trabajo.

El secretario de dirección es la persona encargada de la gestión de este sistema.

Asimismo, la comunicación interna del Centro se verá complementada por el uso de otras herramientas como las reuniones, el teléfono y el correo electrónico. Asimismo, existe un Manual de Acogida al PAS, dirigido al nuevo personal de administración y servicios.

REVISIÓN Y EVALUACIÓN

La metodología evaluativa aquí expuesta propone la identificación de una serie de indicadores de calidad que aporten la información necesaria para determinar el grado de cumplimiento de las diferentes acciones propuestas.

Con el objetivo de facilitar el seguimiento y evaluación del presente plan, todos los indicadores son cuantificables. Si algún objetivo no puede ser cuantificado, esto no impedirá la valoración de su cumplimiento, que siempre podrá hacerse cualitativamente.

Con el fin de medir la evolución, cumplimiento y eficacia del Plan de Difusión se establece una revisión semestral de dichos indicadores (julio) y una evaluación anual (diciembre).

Especialmente en la evaluación intermedia, la revisión de los indicadores y evaluación de las actividades hace posible la detección de problemas internos y su corrección a tiempo, de modo que se consiga una gestión y coordinación más eficaz y eficiente. Durante la revisión intermedia se elaborará un informe del estado de ejecución de cada una de las acciones reflejadas en el Plan.

Para la evaluación final, se procederá a elaborar un informe de evaluación que reflejará el resultado de cada una de las acciones reflejadas en el plan, los indicadores previamente establecidos –obtenidos a través de la herramienta QUNED- y los resultados de la encuesta de satisfacción interna enviada a profesores-tutore, PAS y equipo directivo del Centro Asociado. Los resultados de esta encuesta nos permitirán desglosar el índice de satisfacción de profesores-tutores y trabajadores con cada una de las áreas más relevantes de la comunicación interna (herramientas, mecanismos, temporalización y contenidos) y realizar un análisis de necesidades y establecer propuestas de mejora.

La revisión del Plan recae sobre la Coordinación de Protocolo y el equipo de calidad del Centro Asociado, quienes establecerán los criterios para su modificación cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen, o pasado un año desde su última revisión.

Para la realización del seguimiento y evaluación del Plan de Comunicación Interna se ha establecido el siguiente sistema de indicadores cuantificables:

OBJETIVO	OBJETIVOS A CONSEGUIR	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES
Aumentar la satisfacción con la comunicación interna entre los diferentes miembros del equipo directivo, personal de administración y servicios y profesores-tutores.	Conseguir que el 90% del personal de administración y servicios y equipo directivo esté satisfecho con la comunicación interna	% de tutores satisfechos con la comunicación interna Resultados de la encuesta de satisfacción con la comunicación interna	Establecimiento de un protocolo para la utilización de una intranet en la que se pueda publicar toda la información relativa al profesorado tutor.	Por determinar
	Conseguir que el 90% de los profesores-tutores esté satisfecho con la comunicación interna	% de PAS satisfecho con la comunicación interna Resultados de la encuesta de satisfacción con la comunicación interna	Establecimiento de un protocolo para la utilización de flujogramas como herramienta de comunicación interna	Por determinar

OBJETIVO	OBJETIVOS A CONSEGUIR	INDICADORES	ACCIONES	RESPONSABLES
Dar cobertura a las necesidades informativas en los distintos niveles de la organización, favoreciendo la comunicación multidireccional y facilitando el trabajo entre los distintos interlocutores.	80% de penetración del uso de flujogramas	% de tutores satisfechos con la comunicación interna	Establecimiento de un protocolo para la utilización de una intranet en la que se pueda publicar toda la información relativa al profesorado tutor.	Por determinar
	80% de penetración de uso de la herramienta QDocente	Resultados de la encuesta de satisfacción con la comunicación interna		
		% de PAS satisfecho con la comunicación interna	Establecimiento de un protocolo para la utilización de flujogramas como herramienta de comunicación interna	Por determinar
		Resultados de la encuesta de satisfacción con la comunicación interna		