

p

ID document	[Codi IG]	Versió	{_UIVersionString}	
Tipus de document	[Tipus de document]	Procés i Subprocés	[Procés IG]	[Subprocés]
Àrees i àmbits d'aplicació	[Àrea principal] [Àrees consultores]	Requeriment	[Document necessari per]	

PLA DE COMUNICACIÓ 2023-2025

Resum del contingut *[explicar el propòsit del document (màxim 10 línies)]*

El Pla de Comunicació de l'Institut Guttman és el document que defineix els objectius, el marc estratègic i l'entorn que condicionen el model organitzatiu així com les responsabilitats dels diferents membres de la institució en relació a la política comunicativa. Així mateix, el Pla de Comunicació recull els objectius de comunicació a tres anys, tant pel que fa a la Comunicació interna com la externa sempre basant-se en les directrius establertes pel Pla Estratègic 2020-2025 i la Política Institucional de Responsabilitat Social Corporativa.

Elabora o Revisa	Elisabet González		
	Coautors	[Cadena de Coautors]	
Aprovat per ⁽¹⁾ <i>(Cap d'àrea, unitat...)</i>	Montse Caldés		Data 02/11/2022
	Òrgan que revisa	Inserir manualment	Acta Inserir manualment
Aprovat per ⁽²⁾ <i>(Comitè de direcció; gerència)</i>	Comitè de Direcció		Data 08/11/2022
Validat per ^(*)	Òrgan que aprova		Acta Inserir manualment
Validat per ^(*)	[Aprovador de nivell 3]		Data [Data d'aprovació nivell 3]
Vigent fins	31/12/2025		

⁽¹⁾ Documents aprovats per caps d'àrea, unitat, procés o directament des de la direcció o gerència.

⁽²⁾ Documents prèviament aprovats per altres àrees o processos i que requereixen l'aprovació del comitè de direcció o gerència, si s'escau

^(*) Documents requerits pels diferents processos externs (JCI; ACH; RSC; AQU; ISO-EMAS; CSUR...) que es validaran per part de l'àrea de qualitat i acreditacions, si s'escau.

Resum de versions i modificacions

Versions		Autors	Resum de les modificacions més rellevants fetes al document respecte a la versió anterior. Incloure els apartats i pàgines que han estat modificats.
Núm. Versió	Data Aprovació		
1.0 (V.O)	2010	JM Ramírez / A Monllau / E. González	Document nou
3.0	2017	JM Ramírez / E González	Actualització del document per expiració de data
4.0	2020	JM Ramírez / E González	Actualització del document per expiració de data
5.0	2022	E González	Actualització del document per expiració de data

**Es mantindran, com a mínim, el detall de la primera versió elaborada i les dues versions últimes. Nota important: La versió ubicada a la intranet és la única versió vàlida i controlada d'aquest document. Qualsevol copia impresa podria no ser la versió final i per tant no incloure les modificacions de la versió en format electrònic.*

Índex

A. MARC ESTRATÈGIC	4
B. ENTORN ORGANITZATIU	4
C. ANÁLISI DE L'ENTORN	5
D. OBJECTIUS ESTRATÈGICS.....	5
E. COMUNICACIÓ INTERNA.....	5
F. CANALS DE COMUNICACIÓ	6
G. AVALUACIÓ PROGRAMA COMUNICACIÓ.....	7
H. DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS.....	8

Nota important: aquest format porta incorporat l'índex de paginació automàtic, recordeu de actualitzar la taula quan acabeu de redactar el document.

És molt recomanable que en l'elaboració del contingut es segueixin en la mesura que sigui possible els apartats següents com a guia.

A. MARC ESTRATÈGIC

L'Institut Guttman manifesta la seva política de comunicació a través del Pla de Comunicació trienal i el Programa de Comunicació anual en base al que s'estableix al "Pla Estratègic 2020-2025" i la "Política Institucional de Responsabilitat Social Corporativa" que esdevé la política transversal de l'organització, el qual proporciona un marc de referència comú en l'establiment dels objectius anuals de totes les àrees de l'organització, també l'Àrea de Comunicació.

a. Pla Estratègic 2020-2025

El [Pla Estratègic 2020-2025](#), ratifica la missió, visió i valors de la institució i recull 8 objectius estratègics: (i) Garantir la Sostenibilitat, (ii) Mantenir l'Excel·lència, (iii) Preservar en l'especialització potenciant la diferenciació i la innovació, (iv) Ser Referent nacional i internacional en la seva especialitat, (v) Assegurar per al futur la Competència i la Competitivitat, comptant amb el millor Equip Interdisciplinari de Professionals i amb Aliances Estratègiques d'altres organitzacions, (vi) Adaptar l'organització i la cultura dels seus professionals a la nova conceptualització sobre la discapacitat, (vii) Reforçar el Prestigi Social, i (viii) Impulsar el desenvolupament de la nova iniciativa Guttman Barcelona i la seva cohesió/coordinació i interacció amb l'Hospital de neurorehabilitació. En base a aquests Objectius Estratègics es desenvolupa diversos Plans d'Acció i el Programa Anual d'Objectius.

b. Política Institucional de Responsabilitat Social Corporativa.

La [Política Institucional de Responsabilitat Social Corporativa](#) de l'Institut Guttman és el document que, en línia amb els objectius institucionals, expressa la voluntat, els objectius, les orientacions, les estratègies i l'acció continuada del sistema de gestió de Responsabilitat Social Corporativa i de Compliance de la Fundació Institut Guttman, des de la implicació voluntària i més enllà del què estableix la legislació vigent.

El model proposat afavoreix la integració, la satisfacció, la participació i el compromís de tots els grups d'interès en l'atenció a les persones, el medi ambient, el bon govern i la transparència.

c. Missió, visió i valors.

La comunicació de l'Institut Guttman es fonamenta, en els valors institucionals que són **la TRANSPARÈNCIA, l'EXCEL·LÈNCIA, la SOSTENIBILITAT; la PARTICIPACIÓ, el RESPECTE, la VERACITAT, el RIGOR, la COL·LABORACIÓ, la PROXIMITAT a les persones i el COMPROMÍS** i té com a objectiu el compliment de la [Missió i la Visió institucionals](#).

B. ENTORN ORGANITZATIU

a. Model d'organització.

El model organitzatiu de l'Institut Guttman es configura a partir del **Patronat de la Fundació**, màxim òrgan de govern i representació, a qui correspon la salvaguarda, la interpretació i el desenvolupament de la voluntat fundacional expressada en els seus Estatuts. La **Direcció**, nomenada pel Patronat, és el màxim òrgan responsable executiu que lidera l'**Equip de Direcció**. A més, l'Institut Guttman compta amb el suport del **Consell Social i de Participació (CSiP)**, òrgan assessor de la direcció i en el qual estan representades les principals associacions de persones amb discapacitat física de l'Estat, així com les administracions públiques vinculades a la nostra activitat i experts de la societat civil, juntament amb membres de l'equip directiu i un representant del comitè d'empresa.

L'organització disposa d'una estructura organitzativa clara, definida en un organigrama funcional que es troba disponible i es pot consultar a través de la [pàgina web](#) i la [intranet](#). Les funcions i responsabilitats dels diferents òrgans de govern estan descrites, assumides i comunicades a tots els membres de l'organització a través de diferents canals de comunicació, el portal del [Codi Ètic, Transparència i bon Govern](#), i a la intranet.

En el cas concret de l'Àrea de Comunicació i RSC, depèn directament de la Direcció. El Pla i el Programa de Comunicació, un cop revisats, es sotmeten a l'aprovació final dels membres del Comitè de Direcció i es presenta al Patronat.

C. ANÁLISI DE L'ENTORN

Les organitzacions són el resultat dels condicionants externs i interns, per tant, per poder assolir els objectius de comunicació establerts és molt útil disposar del diagnòstic que ens aporta l'anàlisi DAFO dels factors que afecten l'organització, la qual cosa ens permet identificar l'estat general de la organització envers el seu entorn amb l'objectiu de marcar les estratègies comunicatives més encertades.

[El Pla Estratègic 2020-2025](#) inclou un anàlisi DAFO que es revisa i actualitza regularment pel Comitè de Responsabilitat Social Corporativa amb l'objectiu d'adaptar-se a l'entorn canviant així com als canvis i modificacions que també puguin esdevenir a la institució. (*Consultar últimes versions del DAFO del PE 2020-2025 a les actes i altres documents del Comitè de Responsabilitat Social Corporativa*).

D. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

La Direcció defineix els objectius estratègics dels exercicis anuals, sempre alineats amb el compliment dels objectius globals del Pla Estratègic. L'Àrea d'RSC i Comunicació treballa de manera transversal amb la resta d'àrees de l'organització per donar-los-hi compliment sempre des del punt de vista de les tasques que li són pròpies al departament. El Programa anual de Comunicació establirà els seus plans d'accions per complir aquests objectius.

Són objectius ESTRATÈGICS generals en el marc de la Comunicació Externa:

- Vetllar per la notorietat de l'Institut Guttman.
- Consolidar la reputació de la institució.
- Potenciar la influència social en diferents àmbits i buscar complicitats amb la societat civil i les associacions de persones amb discapacitat, especialment.
- Detectar, planificar i generar oportunitats informatives pròpies alineades amb els objectius estratègics.
- Garantir la transparència, l'accessibilitat i la seguretat de la informació institucional i corporativa de l'organització.
- Afavorir l'intercanvi, la comunicació i el feedback entre la institució i els públics objectius.

E. COMUNICACIÓ INTERNA

L'organització ha d'identificar les seves necessitats de comunicació i ha de disposar de mitjans per afavorir-la. L'objectiu és informar als membres de l'organització per reforçar la implicació i la identificació amb la Missió, Visió i Valor, així com els objectius institucionals. La Comunicació Interna està liderada per la Direcció i compta amb el consens, aprovació i supervisió de l'Equip de Direcció en les seves actuacions. El departament de Comunicació i RSC i l'Àrea de Recursos Humans són els responsables del desplegament i coordinació de les accions de comunicació interna.

Els òrgans directament involucrats en l'aprovació, coordinació i execució del programa de comunicació (que inclou el desplegament de les accions de caràcter intern i extern) són:

1. La **Direcció** és responsable d'establir i liderar les polítiques de comunicació institucional.

2. El **Comitè de Direcció** té la funció de revisar i aprovar el Programa de Comunicació anual de l'Institut Guttmann, i transmetre a les seves respectives àrees de responsabilitat els objectius en matèria de comunicació interna, així com vetllar perquè la informació arribi a tots els professionals i col·laboradors; així com per assegurar el seu més eficaç acompliment.
3. **Comunicació i Recursos Humans** són els responsables dels desplegament de la proposta tàctica del pla d'acció, del seu seguiment i l'avaluació en les actuacions que li són pròpies.

Quan es consideri oportú s'organitzaran **grups de treball específics i transversals** formats per professionals de les diferents àrees per abordar, treballar i debatre actuacions d'interès per a la totalitat dels professionals.

Són Objectius ESTRATÈGICS generals en el marc de la Comunicació Interna:

- Potenciar el sentiment d'orgull, fidelització i pertinença a la institució.
- Afavorir una cultura institucional emprenedora, basada en la innovació, la millora continua i la responsabilitat.
- Reforçar el compromís i la implicació de l'equip professional amb els objectius institucionals.
- Fomentar i difondre els valors d'igualtat d'oportunitats, conciliació, diversitat i entre els equips professionals.
- Afavorir el consens, el respecte, la participació i l'escolta activa de totes les persones que formen part de l'organització.

F. CANALS DE COMUNICACIÓ

El Pla de Comunicació estableix els canals i col·lectius específics destinataris dels missatges de comunicació segons els objectius. La detecció de necessitats s'origina des de la pròpia direcció i des de les pròpies àrees que, en l'exercici diari de la seva feina, proposen incorporar accions per a millorar tant la comunicació com els canals de difusió.

Canals impresos

- **Fulls:** publicació semestral que reflecteix l'activitat que es desenvolupa a l'organització. Va dirigida als professionals de l'Institut Guttmann.
- **Manual d'Acollida:** Document que reflecteix la missió, visió i valors de l'Institut Guttmann i recull la informació d'interès per als nous professionals i col·laboradors.
- **Dossier Informatiu per a pacients i famílies:** Dossier que s'entrega als pacients i les seves famílies en el moment de la hospitalització amb informació d'interès per a les persones que reben assistència al centre.
- **Sobre Ruedas:** Revista quadrimestral d'informació sobre el món de la discapacitat d'origen neurològic. Adreçada a la societat civil, associacions, institucions públiques i privades, professionals i col·laboradors, etc...
- **Col·lecció d'Innovació i Discapacitat:** Publicacions de caràcter social amb un enfoc innovador de la discapacitat que tracten nous temes com ara l'empoderament, la neuroètica i les societats intel·ligents, entre d'altres.
- **Notes de premsa:** Comunicats emesos per la institució de caràcter oficial i amb informació adreçada als mitjans de comunicació amb l'objectiu d'informar sobre un fet puntual i d'actualitat per a l'organització.
- **Materials corporatius institucionals i de serveis.**

- **Fulletons explicatius de serveis terapèutics a Guttman Barcelona.**

Canals online

- **Intranet:** Plataforma online interactiva, element de comunicació interna que permet una millor gestió del coneixement i la participació activa i directa de tots els col·laboradors.
- **Guttman al dia:** Butlletí electrònic digital dirigit al conjunt de professionals de l'organització amb les notícies d'actualitat de l'Institut Guttman.
- **Correu electrònic:** Correu electrònic que es posa a l'abast del personal de l'entitat amb adreça individual.
- **Webs:** Portals webs amb informació relacionada amb l'Hospital de Neurorehabilitació, l'Institut de Salut Cerebral i Neurorehabilitació, Guttman Barcelona Life, SiiDON, Dofins de Colors, GNPT, BBHI, Participa i web Covid.
- **Informe de Responsabilitat Social Corporativa- Memòria Balanç Social:** Publicació anual que recull de manera sistemàtica tota l'activitat realitzada per l'organització en base a l'estàndard internacional Global Reporting Initiatives (GRI – model Core), els ODS del Pacte Mundial i els indicadors de l'EBC. Des de 2020, l'Informe d'RSC es presenta únicament en format web seguint la nostra política de sostenibilitat mediambiental.
- **Xarxes Socials:** Presència a Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram i *Youtube* tant per l'Hospital de Neurorehabilitació com per Guttman Barcelona (neuroclínica i apartaments).
- **Webinars:** Seminaris formatius digitals adreçats a docents d'escoles de primària, secundària i batxillerat.
- **Coffee Brains:** Trobades digitals amb presentació de resultats del projecte BBHI a càrrec dels investigadors dirigides a voluntaris.

Canals Interpersonals (Híbrids)

- **Jornades tècniques:** jornades científicotècniques que s'organitzen cada any amb l'objectiu d'estudiar i divulgar temes específics relacionats amb el món de la discapacitat, la rehabilitació i la neurorehabilitació.
- **Cafè de les Idees:** Un noi espai de trobada dirigit al conjunt de professionals de l'organització amb l'objectiu de copsar l'opinió sobre diferents iniciatives posades en marxa a la institució.
- **Àgors:** espais de debat i reflexió ubicats a Guttman Barcelona sobre temes socials, científics, assistencials i relacionats amb la discapacitat.
- **Fòrums científics:** reunions específiques sobre temes d'innovació i recerca en col·laboració d'entitats internacionals.
- **Assembles, reunions informatives i sessions formatives:** reunions puntuals convocades des de direcció general, equip directiu i comandaments intermedis per informar de temes importants per al conjunt de l'organització.
- **Actes i visites institucionals:** esdeveniments socials, visites oficials d'autoritats i personalitats del món social, empresarial, polític, internacional, etc.
- **Celebracions:** esdeveniments i/o actes de reconeixement per a moments destacats adreçats als col·laboradors, professionals i/o pacients.
- **Punts de Trobada:** Espais d'ajuda mútua, reunió i reflexió amb familiars i pacients sobre patologies, cures, etc.

G. AVALUACIÓ PROGRAMA COMUNICACIÓ

És voluntat de la institució disposar unes mesures d'avaluació per contrastar el resultat de les seves actuacions i implementar plans de millora quan sigui convenient, a tal efecte, l'Institut Guttman compleix anualment amb la certificació IQNet SR-10 en gestió de la RSC que obliga les organitzacions

a disposar d'eines que afavoreixen el feedback amb els públics objectius i que ajudin a incorporar les seves opinions i així aplicar plans de millora continuada.

Vies d'avaluació:

- Repercussió de les iniciatives i les actuacions als mitjans de comunicació.
- Capacitat d'incidència en els organismes públics i privats dels nostres àmbits d'actuació: salut, afers socials, ensenyament, tercer sector, associacions de persones amb discapacitat, etc.
- Capacitat de convocatòria dels actes que organitzem.
- La promoció i la formació a nivell intern dels temes relacionats amb la difusió dels valors i objectius institucionals, la prevenció de riscos per a la salut, els accidents, medi ambient, seguretat i qualitat de l'atenció als pacients, etc.
- La participació dels nostres professionals en fòrums de debats, trobades internacionals, congressos, etc.
- La capacitat d'atraure visites institucionals de caràcter nacional i internacional per conèixer l'activitat que realitzem tant a petició de les pròpies organitzacions com a través d'organismes oficials.
- Impacte a Xarxes socials i xifres de tràfic a les 8 pàgines web.
- Generació de leads a les campanyes a Google Adwords, XXSS, SEO i SEM.
- Interès de tercers en accions de fundraising i/o mecenatge.
- Relacions de confiança i fidelitat amb els Amics i les Empreses Amigues.
- La millor i més acurada manera de reportar i avaluar les actuacions i els propòsit de l'organització és a través de [l'Informe Anual d'RSC](#) en versió web i versió impresa que es fa arribar anualment i regularment a tots els nostres públics objectius.

H. DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

El Pla de Comunicació de l'Institut Guttman s'emmarca dins del pla Estratègic de la Institució i el seu àmbit d'actuació abasta els següents públics.



És responsabilitat de l'Àrea de Comunicació i RSC de l'Institut Guttman establir vincles de comunicació regulars, transparents i fluidos amb tots ells, donant respostes a les seves necessitats i vetllant per la imatge i reputació de la institució a través dels diferents canals de comunicació (detallats al punt F de l'actual document).