

PLAN DE COMUNICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2009

COORDINADORA ARAGONESA DE VOLUNTARIADO

1. Introducción
2. Análisis de la situación
3. Objetivos
4. Características
 - 4.1. Es un plan de comunicación interna.
 - 4.2. Es un proceso puntual.
 - 4.3. Es un proceso asociativo. Plataforma.
 - 4.4. Se realizará en fases secuenciadas.

5. PLAN DE COMUNICACIÓN

- 5.1. Actores
- 5.2. Herramientas
- 5.3. Procesos
- 5.4. Flujos de Comunicación
- 5.5. Cronograma/ Planning
- 5.6. Fase Evaluación
 - 5.6.1. Resultados
 - 5.6.2. Evaluación

6. ANEXOS

- 6.1. Actores
- 6.2. Cronograma
- 6.3. La comunicación del proceso¹

¹ ¿Cómo vamos a comunicar el proceso para abrir la participación?

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico 2009 de la Coordinadora aragonesa de Voluntariado será el documento resultado de un proceso que sigue la metodología propuesta por Bryson (2004) adaptada a las Organizaciones No Lucrativas.

Para la elaboración del texto es necesario definir los procesos de comunicación que se van a dar, así como los actores que van a intervenir y a los que queremos implicar.

Para todo ello, redactaremos este plan de comunicación que pretende ser una hoja de ruta de participación. Si para el funcionamiento diario de una organización es difícil mantener unos niveles mínimos de comunicación interna, tanto más lo será para una entidad como la Coordinadora aragonesa de Voluntariado, formada por asociaciones, y para un proceso tan puntual y específico como un Plan Estratégico.

Lo más importante, en este caso, es partir del consenso de todos los participantes, de forma que con el compromiso de todos se puedan llevar a cabo las actuaciones previstas. La comunicación es un aspecto muy relevante para este tipo de procesos algo que no siempre se tiene claro dada su escasa "productividad". Tendemos a pensar que es más importante perder tiempo en la reflexión que en la comunicación, pero está claro que sin comunicación no hay reflexión. Si este proceso no llega a todos, no se implicará a las organizaciones miembro, y si éstas no se implican el trabajo no habrá servido de nada.

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Hasta el momento las organizaciones miembro de la Coordinadora aragonesa de Voluntariado solo conocen el proceso por una mención en la asamblea de la entidad y un mail informativo del inicio del trabajo.

Así, tan solo hay comunicación con los miembros del Comité de Planificación y grupos de colaboradores.

3. OBJETIVOS

Generales

1. Lograr la participación de todas las entidades miembro posibles.
2. Difundir entre todas las entidades el proceso y sus resultados.
3. Crear flujos de comunicación interna que puedan servir de base para actuaciones futuras.

Específicos y operativos

1. Lograr la participación de todas las entidades miembro posibles.
 - 1.1. Recibir opiniones en todas las fases de elaboración del plan.
 - 1.1.1. Conseguir al menos una respuesta de cada entidad en cada fase del proceso.
 - 1.1.2. Lograr respuestas a través de todas las herramientas.
 - 1.2. Incluir las distintas aportaciones en las reflexiones.
 - 1.2.1. Debatir todas las propuestas en alguno de los foros previstos.
 - 1.2.2. Responder las aportaciones con datos sobre su recepción, proceso y final.
2. Difundir entre todas las entidades el proceso y sus resultados.
 - 2.1. Generar materiales de información suficientes.
 - 2.1.1. Elaborar un documento de conclusiones.
 - 2.2. Dar cuenta de todas las partes del proceso, desde el inicio hasta el final.
 - 2.2.1. Crear herramientas en todas las partes del proceso.
3. Crear flujos de comunicación interna que puedan servir de base para actuaciones futuras.

- 3.1. Preparar el camino a un plan de comunicación global.
 - 3.1.1. Evaluar cada una de las herramientas
- 3.2. Probar nuevos cauces de comunicación.
 - 3.2.1. Utilizar herramientas distintas a las utilizadas habitualmente por la Coordinadora aragonesa de Voluntariado.

4. CARACTERÍSTICAS

- 4.1. **Es un plan de Comunicación interna.** Estamos habituados a hablar de comunicación en términos de difusión, pero este plan se identifica más con la participación. Se trata de que toda la información llegue a las personas adecuadas y que éstas puedan responder eficazmente. Hay que crear un feed-back efectivo y real.
- 4.2. **Es un proceso puntual.** No se trata de un plan a largo plazo ni de algo duradero, sino que será aplicable solo mientras dura el proceso y para este proceso. No es extensible a otra actividad o momento.
- 4.3. **Es un proceso asociativo, de una plataforma.** La comunicación persona a persona se pierde muchas veces en la relación Coordinadora-entidad. Este plan debe ser capaz de traspasar esta barrera para que la comunicación no se diluya.
- 4.4. **Son fases secuenciadas.** La elaboración del Plan Estratégico está dividida en fases que precisan soluciones y herramientas diferentes para cada momento.

PLAN DE COMUNICACIÓN

5.1. ACTORES

5.1.1. **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado:** es la protagonista de este Plan Estratégico, por lo que estará en el centro de la comunicación. Está formada por CCC entidades.

5.1.1.1. Comité de Planificación: de este grupo partirán los documentos previos, borradores y propuestas. También recibirá opiniones, ideas, etc. Está formado por CCC personas de distintas entidades, profesionales, técnicos, etc. Se reúnen cada CCC días.

5.1.1.2. Junta: órgano político que tomará las decisiones. Formado por un presidente y XXX miembros que se reúnen cada CCC días y que dirigen la acción de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

5.1.1.3. Otros colaboradores: apoyan al comité de planificación.

5.1.1.4. Técnicos y trabajadores de la CAV: aunque no formen parte del proceso al uso serán los responsables de la mayor parte de las comunicaciones. Son cuatro personas con las tareas repartidas.

5.1.2. Entidades Miembro

5.1.2.1. Representantes en la CAV: se trata de las personas delegadas en su entidad para participar en la Coordinadora con más o menos frecuencia. En teoría son XXXX aunque su nivel de implicación varía enormemente.

5.1.2.2. Junta de las entidades: cada uno de los gobiernos de las entidades miembro. Su composición y organización varía sustancialmente.

5.1.2.3. Resto de Asociados: cada una de las entidades tiene su propio cuerpo de asociados, voluntarios, etc.

5.1.3. Otras entidades e instituciones

5.1.3.1. Fundación Luis Vives: entidad que colabora con el proceso.

5.1.4. **Sociedad**: el resto de las personas, medios de comunicación, y en general, todos los agentes que podríamos englobar como comunicación externa del proceso de elaboración del Plan Estratégico.

5.2. Herramientas

Web:

La página web de la Coordinadora aragonesa de Voluntariado es www.aragonvoluntario.net. En ella se pueden colgar noticias y participar en los foros que se proponen. Además, es la puerta de entrada del blog de la entidad.

Blog:

En la web se aloja el blog www.aragonvoluntario.net/blog. Pretende ser un medio más ágil de comunicación con los usuarios y voluntarios.

Redes sociales:

Son más rápidas y gozan de mayor capacidad de captación y arrastre. Tienen más difusión.

E-mail:

Se está convirtiendo en el medio de comunicación preferente con las entidades.

Carta:

Es un medio más formal, pero facilita la lectura de los documentos, ya que no hay que imprimirlos. Es más oficial.

Boletines internos (papel):

Son muy útiles, pero hoy en día están casi extinguidos.

Boletines internos (electrónicos):

Llegan a todo el mundo aunque si no aportan nada corre el riesgo de que vayan a la papelera directamente.

Manuales:

Útiles para cuestiones complejas. Facilitan la explicación y llegan muy bien, ya que el destinatario está muy definido.

Vídeos:

Son muy caros, pero causan mucho impacto y ayudan a dinamizar los procesos.

Buzón de comunicaciones:

Útiles para filtrar la información y tenerla localizada.

Reuniones:

Riesgo de sobrecarga de trabajo, pero útiles para el intercambio directo de opiniones.

SMS:

Sistema caro y hoy en día sobresaturado por la cantidad de publicidad que se envía.

Ponencias:

Medio ideal para cuestiones complejas y debates.

Encuestas/Cuestionarios:

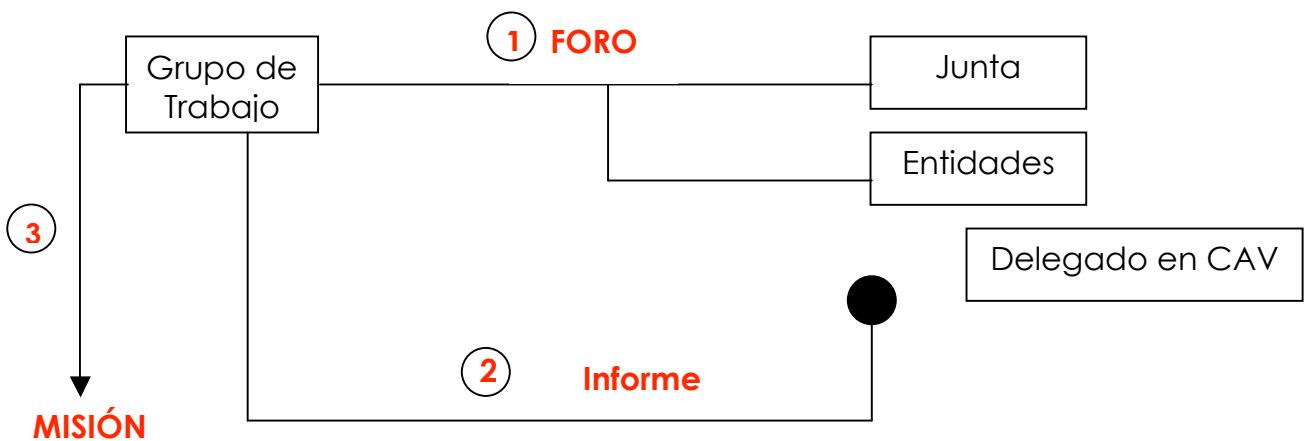
Indicativos fiables pero poco participativos. Hay que buscar alicientes para que funcionen.

5.3. Procesos²

² Documento extraído del plan de trabajo del Comité de Planificación Estratégica.

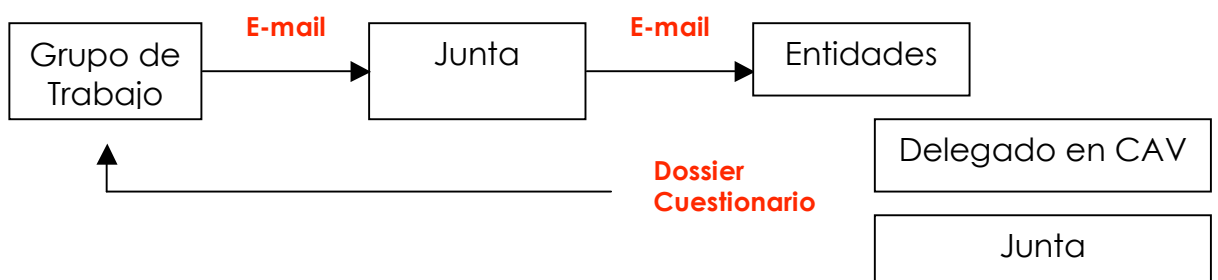
Especialización elementos de la misión. Foro cerrado sobre la misión de la CAV, en el que se establecerán las bases para la nueva definición partiendo de varias propuestas. En el deberán participar los delegados de cada entidad. Aparte de las aportaciones “espontáneas” se determinarán cinco horas de “discusión” para constituir un verdadero foro. Tras el cierre del foro se emitirá un informe que se pasará al Comité para la elaboración de la propuesta final de MISIÓN.

FLUJO 2



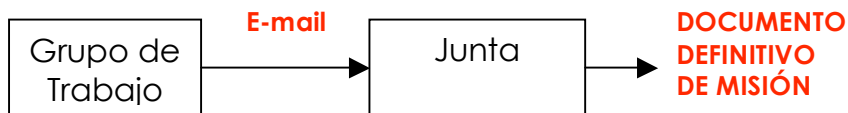
Redacción misión. Tras el trabajo de redacción realizado por el Comité y por el Equipo Técnico se presentará a la junta para su visto bueno y a las entidades. Todas las entidades recibirán un pequeño dossier con la Misión y un cuestionario sobre su conveniencia o no. Será un elemento a debatir entre la junta de la entidad y el delegado de la entidad en la CAV. (Como un periodo de alegaciones)

FLUJO 3



Presentación a la Junta para su oficialidad. Una vez finalizado este proceso el Comité presentará a la Junta la redacción final para su aprobación.

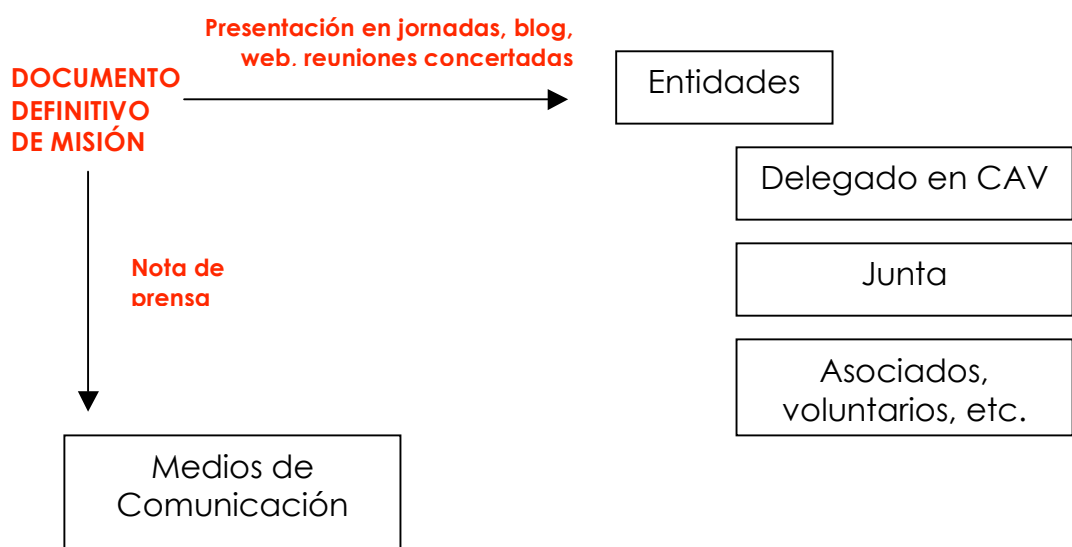
Flujo 4



Incorporación de la misión a la identidad corporativa. En este momento se presentará a los medios de comunicación, si se estima conveniente, a las entidades, en el blog y en la web, así como en todos los materiales corporativos de la Coordinadora de Voluntariado.

*Las entidades podrán solicitar reuniones con el Comité para debatir más en profundidad determinadas cuestiones o para presentar la misión a los asociados más detalladamente.

FLUJO 5



FASE III.

Análisis de la organización

Económico: documento realizado por técnicos de la Coordinadora que se enviará al Grupo de Trabajo para su análisis.

Histórico: documento realizado por un miembro de la Junta que se enviará al Grupo de Trabajo para su análisis.

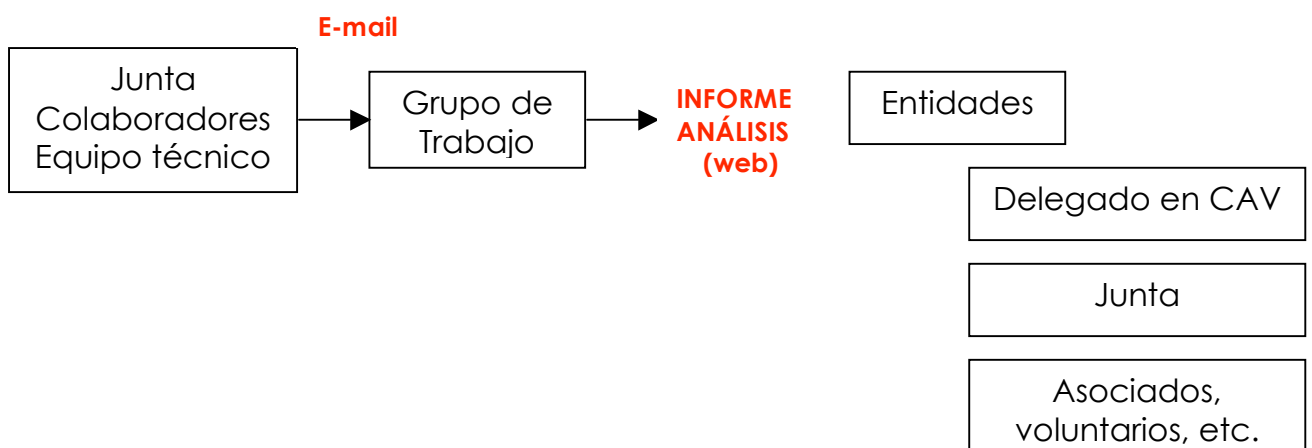
Evolución de la actividad: documento realizado por miembros de la Junta y equipo técnico que se enviará al Grupo de Trabajo para su análisis.

Estructura organizativa: documento realizado por un miembro de la Junta que se enviará al Grupo de Trabajo para su análisis.

Procesos: documento realizado por un miembro de la Junta que se enviará al Grupo de Trabajo para su análisis.

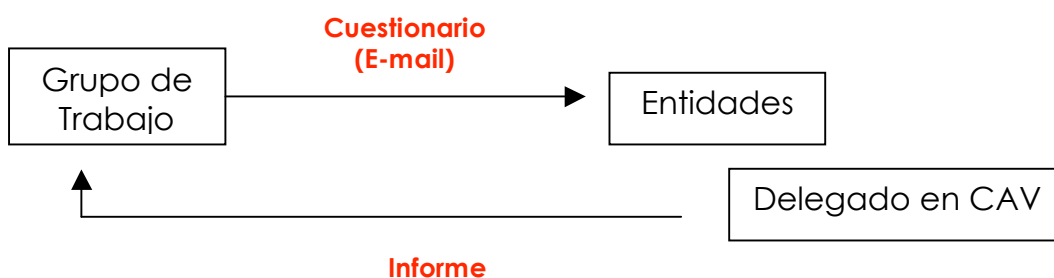
Todos estos procesos exigen flujos sencillos de comunicación basados en el e-mail, que darán como resultado un informe completo del análisis que se podrá descargar desde la web.

FLUJOS 6-10



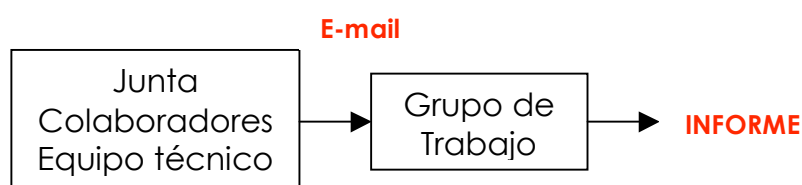
Evaluación de capacidades, enfoques y sistemas: es un análisis subjetivo que deben realizar los miembros de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. Se hará mediante un cuestionario privado que responderán de manera anónima y se reenviará por email.⁴ Los resultados se enviarán en un informe al Grupo de Trabajo.

FLUJO 11



Análisis usuarios, clientes y/o beneficiarios: es un informe de evolución que elaborará un miembro del grupo de trabajo y reenviará para su inclusión en el dossier.

FLUJO 12



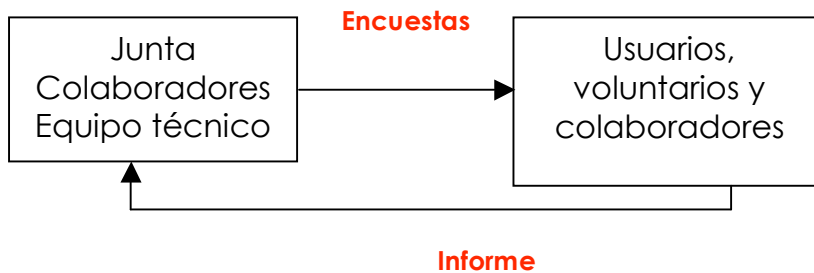
Análisis de satisfacción: encuesta entre los voluntarios y otras entidades para averiguar el grado de satisfacción y conocimiento de la Coordinadora. Se plantean tres tipos de cuestionario. En papel, en la web (breve) y en la web (extenso). Estarán destinados a tres tipos de público diferentes: para quién conozca la red en profundidad, se realizarán las encuestas en papel, para quienes no puedan usar web o este medio para quienes puedan; y quien solo

⁴ No veo conveniente la publicación en el blog, porque puede haber opiniones que dañen la imagen y en el foro se corre el riesgo de crear “una batalla personal”.

conozca superficialmente el trabajo se publicarán preguntas (una cada semana) en la web.

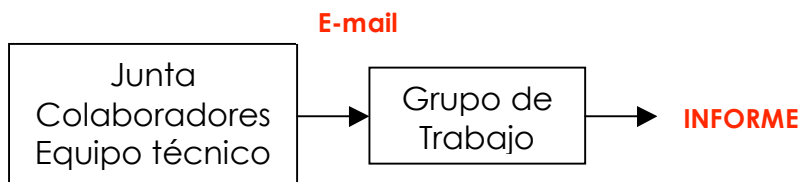
Todo esto dará como resultado un informe que se reenviará al Grupo de Trabajo.

FLUJO 13



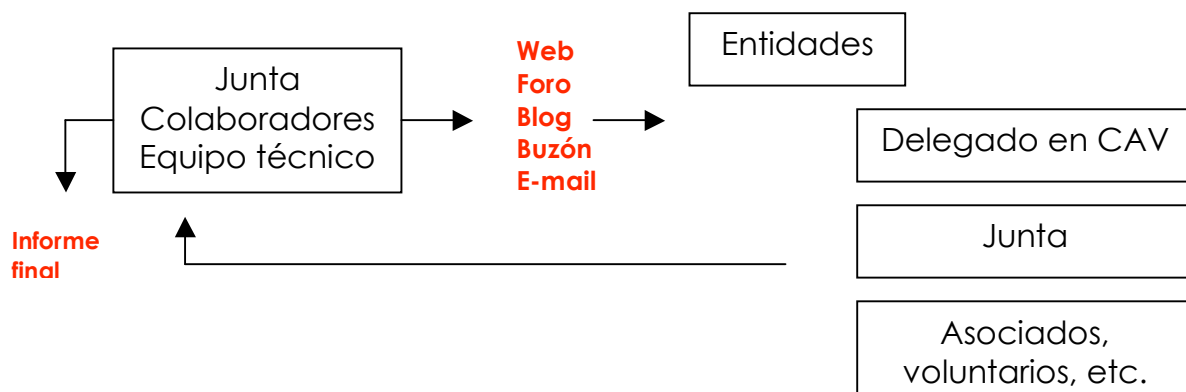
Análisis de alianzas y colaboraciones: análisis interno realizado por un miembro del grupo de trabajo y reenviará para su inclusión en el dossier.

FLUJO 14



Revisión y mejora de los informes: momento de reflexión sobre los documentos. Se publicarán en la web para su descarga y se plantearán cuestiones en el foro y en el blog. También se abrirá un buzón con el fin de recopilar material histórico, sonidos, vídeos, etc. que ayuden a completar el análisis.

Flujo 15

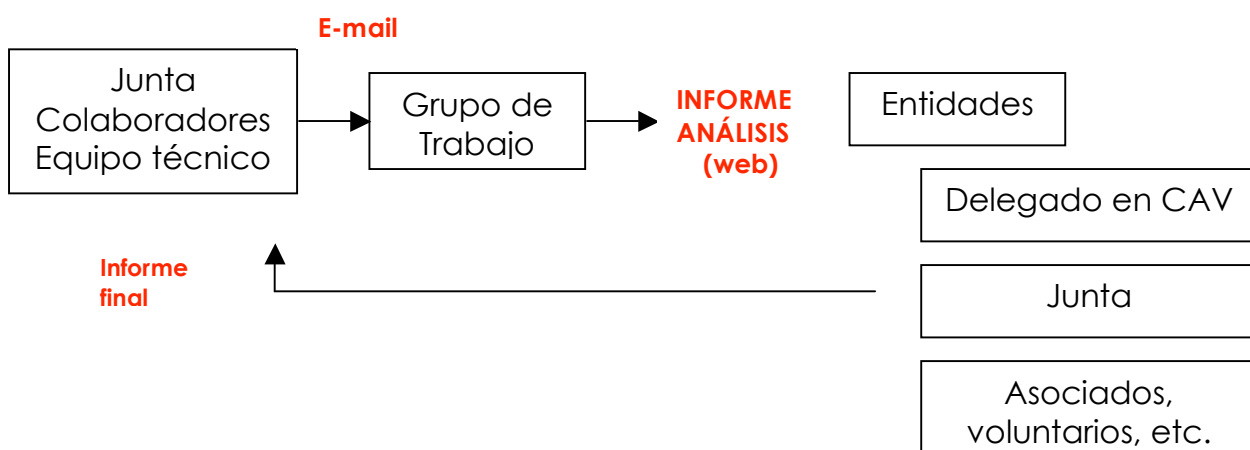


Lectura, Análisis y adaptación Diagnóstico entorno elaborado:

informes del entorno elaborados por miembros de la junta, del comité o colaboradores que se remitirán al Comité y al Grupo de Trabajo. (informe demográfico, sociocultural, legal, tecnológico, económico y global).

Todos estos informes seguirán el mismo proceso comunicativo y al final se expondrán vía web e email para su concreción final.

Flujos 16-20

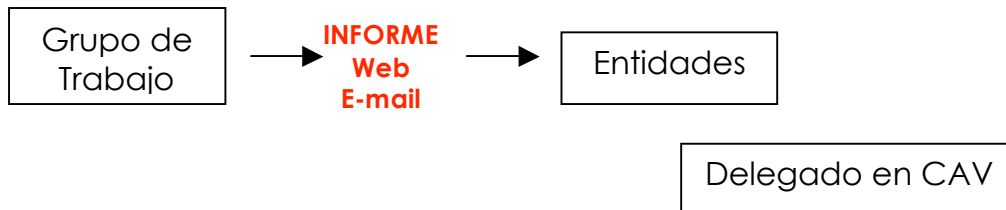


Lectura, análisis y adaptación DAFO elaborados por elementos.

Identificación de las principales D-A-F-O: trabajo previo realizado por el

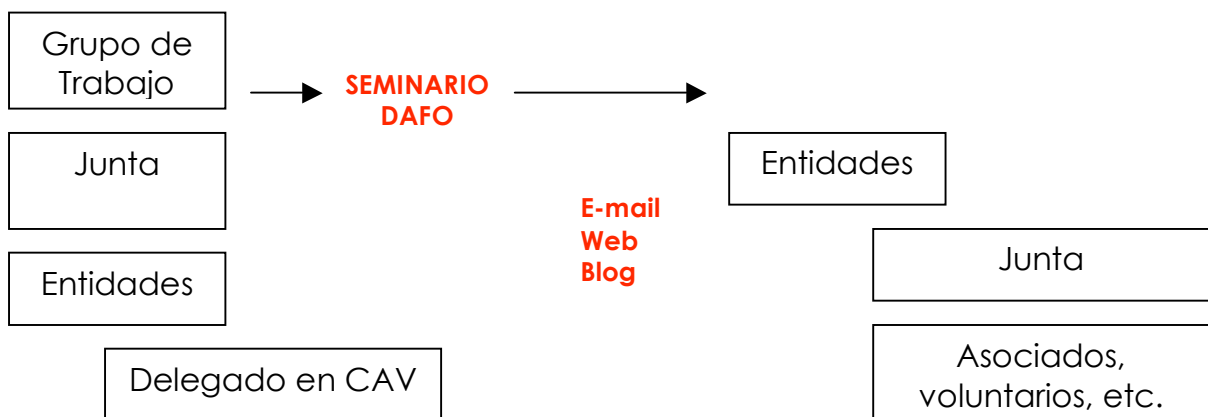
Grupo de trabajo y puesto a disposición de las entidades por web y mail para su trabajo en el seminario.

Flujo 21



Elaboración DAFO : el análisis se hará directamente con las entidades a través de la persona en quién delegue para acudir a un seminario específico. El diálogo será directo y luego se difundirán los resultados en la web, el blog y mediante email a todas las entidades.

Flujo 22



Fase III: Prioridades estratégicas y Visión

Fase IV: Líneas, Objetivos y Resultados estratégicos, Cronograma, Seguimiento y evaluación.⁵

⁵ Estos apartados están por desarrollar.

5.6. CRONOGRAMA/PLANING

Tiempo		Plan Estratégico		
*Acabada		Fase I		
Septiembre		Lanzamiento del Plan Estratégico		
Octubre	1-11	Fase II	Lectura y revisión de valores	Blog
	1	Fase III	Análisis de la organización	Envío al grupo de trabajo
	5		Evaluación de capacidades enfoques y sistemas	Cuestionario
			Análisis usuarios, clientes, beneficiarios	Informe
			Análisis de satisfacción	Cuestionario
	13-18 (Quedadas de 19 a 20 horas)	Fase II	Especialización elementos de la misión	Foro
	21		Redacción de la misión	Dossier Alegaciones
	28		Presentación a la Junta para su oficialidad	
	30	Fase III	Lectura, Análisis y adaptación Diagnóstico entorno elaborado	Informes
	Noviembre	1	Fase II	Incorporación corporativa de la Misión
	5	Fase III	Informe DAFO	
	10		Análisis DAFO	Seminario

5.6. Fase de Evaluación

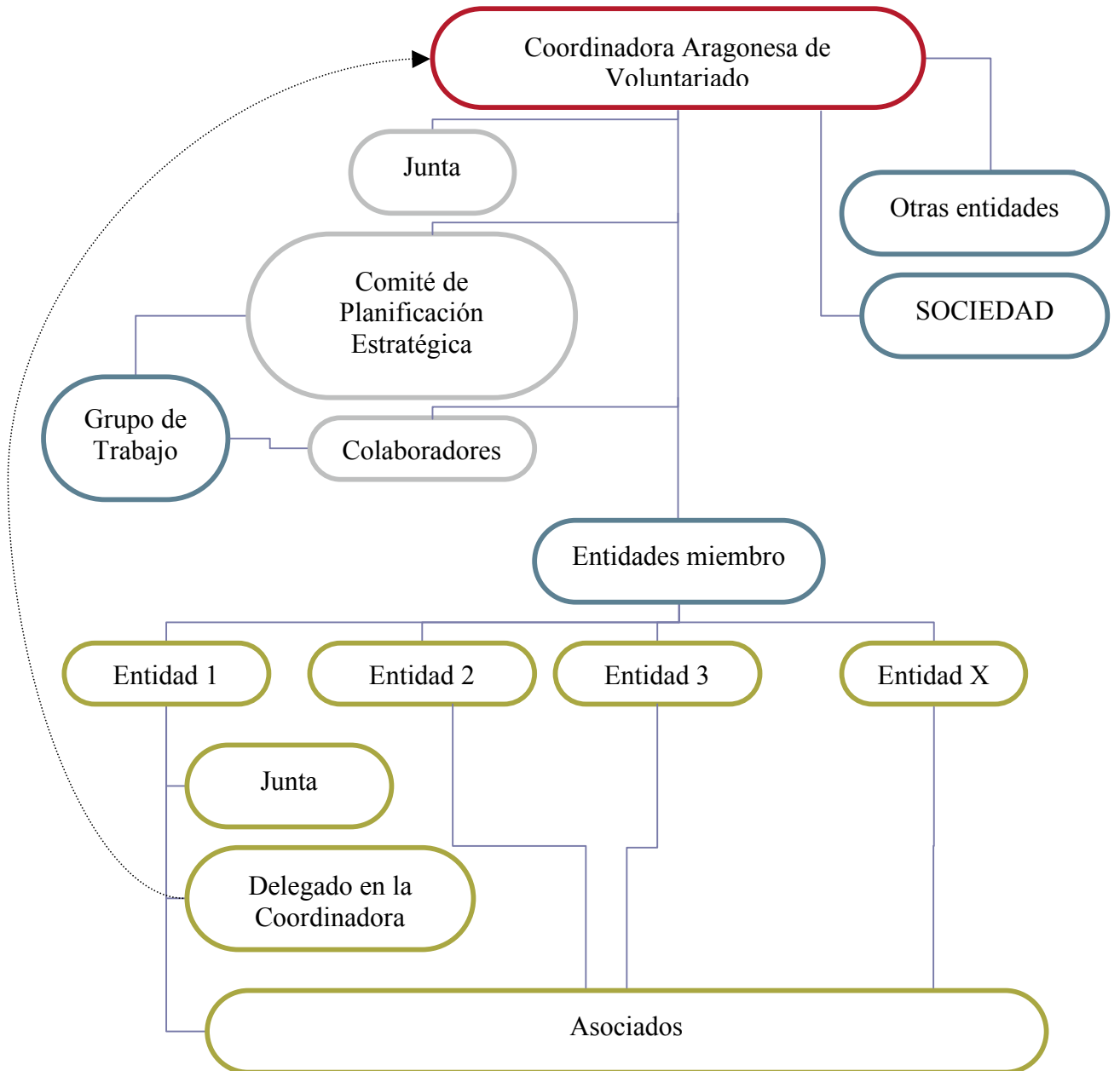
5.6.1. Resultados

El análisis de los resultados habrá que hacerlo en función de los objetivos operativos. Será la comprobación de que estos se han cumplido. Es un resultado numérico de la participación y las aportaciones.

5.6.2. Evaluación

Es la evaluación cualitativa de qué ha funcionado, qué no y porqué.

ADJUNTO 1-ACTORES

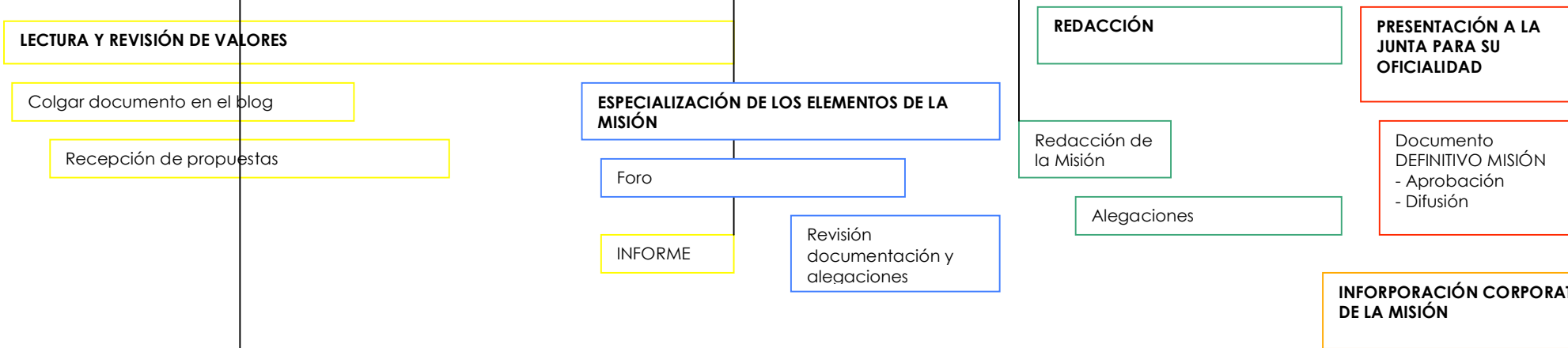


ADJUNTO 2

OCTUBRE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

FASE II



FASE III



NOVIEMBRE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

FASE II

INFORPORACIÓN CORPORATIVA DE LA MISIÓN

Difusión en medios de comunicación y entidades

FASE III

PREPARACIÓN DAFO

Seminario DAFO

ADJUNTO 3- LA COMUNICACIÓN DEL PROCESO

Del 21 al 30 de septiembre.

1. Llamada explicativa para primer contacto a presidentes de las entidades o delegados.
2. Carta informando a los delegados de las entidades en la Coordinadora y a los presidentes de cada entidad. En ella se explicará el proceso brevemente y que se pide participación.
3. Power point claro sobre en qué momentos se pedirá participación y para qué.
4. Apertura de información en el blog. Incorporación de Power Point y otros materiales.