



# PLA DE COMUNICACIÓ DE RESPONSABILITAT SOCIAL

## AJUNTAMENT DE MASQUEFA

Barcelona, desembre de 2018



Diputació  
Barcelona

#DibaOberta

INGENIERÍA SOCIAL

## Índex

1.	Introducció	3
2.	Principis generals de la comunicació	4
3.	Objectius	5
4.	Parts interessades	6
5.	Missatges clau	7
6.	Accions del Pla de comunicació	9
7.	Calendari	14

# 1. Introducció

---

En el marc del compromís de l'Ajuntament de Masquefa en reafirmar-se com un municipi socialment responsable s'ha treballat en l'elaboració d'un **Pla d'Acció d'RS**, que ha definit estratègies i accions per impulsar i implementar l'RS d'una manera estructurada tant a nivell intern com extern.

Aquest Pla d'Acció d'RSC ha estat elaborat de manera **participativa** amb les Parts Interessades, i ha donat com a resultat un Pla amb **71 accions** que s'implementaran durant el període 2018-2021.

Seguint amb la voluntat de treballar amb els principis de comunicació i diàleg amb les parts interessades i de transparència, s'ha elaborat el present **Pla de Comunicació** que té com a objectiu definir les línies generals per tal de coordinar les **accions de comunicació interna i externa en relació al compromís de l'Ajuntament amb l'RS i a l'elaboració i implementació del Pla d'Acció d'RS**.

El present document està estructurat en els següents punts:

- **Objectius:** definició dels Objectius Generals i Específics que es volen assolir a partir de les accions comunicatives que es duran a terme.
- **Parts interessades:** quadre de les parts interessades de l'Ajuntament sobre els quals tindrà incidència el present Pla de Comunicació.
- **Missatges Clau:** recull d'exemples de missatges clau que es podran contemplar a les comunicacions per tal d'assolir els Objectius Generals i Específics del Pla de Comunicació.
- **Principis generals de la comunicació:** recull d'aspectes a considerar en les comunicacions que s'impulsin.
- **Accions del Pla de Comunicació:** per a cadascun dels objectius generals del Pla d'acció d'RS s'han definit un seguit d'accions a implementar. Aquestes s'han estructurat segons: nº d'acció, acció, parts interessades preferents als que va dirigida l'acció, canal de comunicació i participació, calendari d'implementació, freqüència de la comunicació, àrea responsable i indicadors de seguiment.

## 2. Principis generals de la comunicació

---

En el present apartat es realitza un resum dels principis de caràcter general que s'hauran de tenir en compte en totes les comunicacions que dugui a terme l'Ajuntament de Masquefa en el marc del Pla de Comunicació:

- Les accions comunicatives han d'estar alineades amb els valors de l'organització.
- La informació publicada haurà de ser veraç.
- A les comunicacions es buscarà fomentar la transparència.
- Els missatges hauran de ser clars i concisos.
- Es farà ús d'un llenguatge no sexista ni discriminatori.
- S'haurà de fer ús dels canals establerts per a cadascuna de les parts interessades.
- S'haurà de vetllar per què el suports i materials utilitzats en les accions de comunicació contemplin aspectes relacionats amb la sostenibilitat (ús eficient dels recursos, elaboració amb materials reciclats o reciclables, etc).

## 3. Objectius

---

Per elaborar el present **Pla de Comunicació del Pla d'Acció RSC**, en primer lloc s'han definit els Objectius Generals (OG) i els Objectius Específics (OE) que emmarquen les diferents accions de comunicació:

### **OG 1. Donar a conèixer i compartir amb les parts interessades el compromís amb l'RS de l'Ajuntament de Masquefa.**

OE 1.1. Projectar la imatge de l'Ajuntament de Masquefa com una entitat que té un ferm compromís amb la responsabilitat social i posicionar-lo com un referent del territori.

OE 1.2. Informar i donar a conèixer les Bones Pràctiques en RS de l'Ajuntament i les accions del Pla d'RS que s'està duent a terme.

### **OG 2. Fomentar la comunicació, la participació interna i la implicació de les persones treballadores de l'Ajuntament en la implementació del Pla d'acció d'RS.**

OE 2.1. Implicar a la plantilla en la implementació de les accions del Pla d'Acció RS.

OE 2.2. Facilitar la implementació de les accions del Pla d'Acció RS.

## 4. Parts Interessades

Durant l'elaboració del Pla d'Acció d'RS, es va dur a terme la **identificació de les Parts Interessades** o grups d'interès amb les que es relaciona l'Ajuntament de Masquefa.

En la següent imatge es detallen les Parts Interessades internes i externes de l'Ajuntament. S'ha procedit a la seva numeració, amb l'objectiu d'identificar-les en les accions del Pla de Comunicació, les quals es detallen a l'apartat 6 del present document.

Àmbit	Parts Interessades			
Intern	1	Càrrecs electes	2	Estructura tècnica Plantilla
	3	Sindicats		
	4	Ciutadania	5	Universitats, escoles, societat civil i entitats
Extern	6	Empreses del territori	7	Altres administracions amb les que s'interactua
	8	Proveïdors	9	Mitjans de comunicació

## 5. Missatges clau

Per tal d'assolir els objectius definits, s'hauran de dur a terme accions comunicatives que continguin **missatges clau**.

A continuació s'han elaborat diversos exemples de missatges clau per tal que l'Ajuntament els pugui adaptar i incorporar en totes les seves accions comunicatives.

<b>Objectiu general i específic:</b>	
<b>OG 1.</b>	<b>Donar a conèixer i compartir amb les parts interessades el compromís amb l'RS de l'Ajuntament de Masquefa.</b>
<b>OE 1.1.</b>	Projectar la imatge de l'Ajuntament de Masquefa com una entitat que té un ferm compromís amb la responsabilitat social i posicionar-lo com un referent del territori.
<b>Missatges clau:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A l'Ajuntament de Masquefa tenim un ferm compromís amb la gestió responsable i sostenible del nostre municipi.</li> <li>▪ Aspirem a ser un ajuntament de referència en la gestió amb criteris de Responsabilitat Social.</li> <li>▪ La nostra estratègia en Responsabilitat Social contempla cinc dimensions: bon govern, laboral, econòmica, social i ambiental.</li> <li>▪ Disposem d'un Pla d'Acció d'RS que ens ajudarà a avançar de manera integrada en la gestió i el foment de la Responsabilitat Social tant de manera interna com externa.</li> </ul>	
<b>OE 1.2.</b>	Informar i donar a conèixer les Bones Pràctiques en RS de l'Ajuntament i les accions del Pla d'RS que s'està duent a terme.
<b>Missatges clau:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Saps quins premis a l'administració electrònica i l'accessibilitat ha rebut l'Ajuntament de Masquefa?", "Coneix els mecanismes de rebuda i resolució de queixes i/o dubtes que posem a l'abast de la ciutadania"... (Aquests missatges podran anar acompanyats de la corresponent fitxa de Bones Pràctiques recollides a l'Informe de diagnosi d'RS).</li> <li>▪ Hem aconseguit reduir un XX% el consum d'electricitat de les instal·lacions municipals.</li> <li>▪ El XX% dels nostres proveïdors han estat seleccionats considerant aspectes ambientals i socials</li> <li>▪ Hem portat a terme XX accions de formació sobre el Codi de conducta dels alts càrrecs i del Codi ètic, amb la participació d'un total de XX persones.</li> </ul>	

**Objectiu general i específic:**

OG 2.	<b>Fomentar la comunicació, la participació interna i la implicació de les persones treballadores de l'Ajuntament en la implementació del Pla d'acció d'RS.</b>
OE 2.1.	Implicar a la plantilla en la implementació de les accions del Pla d'Acció RS.
OE 2.2.	Facilitar la implementació de les accions del Pla d'Acció RS.

**Missatges clau:**

- Ets un peça clau perquè l'Ajuntament de Masquefa avanci en la gestió i l'impuls de la Responsabilitat Social en la vila.
- Volem fer-te partícip del compromís del nostre Ajuntament, per avançar junts i aconseguir els nostres objectius en relació a la gestió socialment responsable i sostenible.



## 6. Accions del Pla de comunicació

---

En les següents pàgines es troben recollides les accions del **Pla de Comunicació que hauran d'acompanyar el Pla d'Acció RS**. Cadascuna d'aquestes conté la següent informació:

- **Número de l'acció.**
- **Acció:** descripció de l'acció.
- **Part Interessada** sobre la qual té incidència l'acció. Aquesta es mostra seguint la numeració recollida en el punt 3 del present document.
- **Calendari:** data d'implementació de l'acció.
- **Freqüència** amb la que es desenvoluparà l'acció.
- **Canal de comunicació i participació** utilitzat per a dur a terme l'acció.
- **Responsable:** proposta de l'àrea responsable de la implementació de l'acció.
- **Indicadors de seguiment** per mesurar i avaluar l'acció.

Per altra banda, cal destacar que la major part de les accions del **Pla d'RS contemplen en el marc de la seva implementació diferents accions de difusió i comunicació, tant de caràcter intern com extern**. Aquestes accions de comunicació es troben detallades en cadascuna de les fitxes del Pla d'Acció d'RS.

<b>OG 1.</b>	<b>Donar a conèixer i compartir amb les parts interessades el compromís amb l'RS de l'Ajuntament de Masquefa.</b>
OE 1.1.	Projectar la imatge de l'Ajuntament de Masquefa com una entitat que té un ferm compromís amb la responsabilitat social i posicionar-lo com un referent del territori.
OE 1.2.	Informar i donar a conèixer les Bones Pràctiques en RS de l'Ajuntament i les accions del Pla d'RS que s'està duent a terme.

Nº	ACCIÓ	PARTS INTERESSADES	CALENDARI	FREQÜÈNCIA	CANAL DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ	ÀREA RESPONSABLE	INDICADORS DE SEGUIMENT
1	Elaborar un resum executiu del Pla d'Acció d'RS.	Totes	1T de 2019	Puntual	Nota de premsa	Alcaldia Comunicació	- Resum executiu del Pla d'Acció d'RS
2	Fer un acte de presentació pública del Pla d'RS.	4, 5, 6, 7, 8 i 9	1T de 2019	Puntual	Jornades/trobades	Alcaldia Comunicació	- Celebració de l'acte de presentació pública - Nombre total de persones assistents
3	Realitzar accions de comunicació de la realització del Pla d'RS a les diferents parts interessades.	Totes	1T de 2019	Puntual	Correu electrònic Xarxes Socials Butlletí Web	Comunicació	- Nombre total d'accions de comunicació
4	Fer difusió del recull de fitxes de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social a totes les parts interessades.	Totes	1T de 2019	Trimestralment	Correu electrònic Xarxes Socials Butlletí Web	Comunicació	- Nombre total d'accions de difusió de les Bones Pràctiques
5	Fer de manera anual un nou recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social de l'Ajuntament de Masquefa durant tot l'any, i fer-ne difusió.	Totes	4T de 2019, 2020 i 2021	Anualment	Correu electrònic Xarxes Socials Butlletí Web	Comunicació (i totes les àrees de l'Ajuntament per recollir les BBPP)	- Elaboració del recull de Bones Pràctiques - Nombre total d'accions de difusió del recull
6	Realitzar accions de comunicació de l'evolució del Pla d'Acció d'RS a les parts interessades.	Totes	A partir de 2T de 2019	Semestralment	Correu electrònic Xarxes Socials Butlletí Web	Comunicació	- Nombre total d'accions de comunicació
7	Elaborar i difondre una nota de premsa per informar de l'elaboració del Pla d'Acció d'RS.	Totes	1T de 2019	Puntual	Nota de premsa	Comunicació	- Redacció de la nota de premsa - Nombre total de mitjans que han rebut la nota de premsa - Nombre total de publicacions en premsa

8	Elaborar i difondre una nota de premsa per informar sobre l'evolució del Pla d'Acció d'RS.	Totes	A partir de 2T de 2019	Semestralment	Nota de premsa	Comunicació	- Redacció de la nota de premsa - Nombre total de mitjans que han rebut la nota de premsa - Nombre total de publicacions en premsa
9	Reservar un espai a la pàgina web per publicar documents relacionats amb la gestió de l'RS, així com novetats i actualitzacions sobre el Pla d'Acció d'RS.	4, 5, 6, 7, 8 i 9	2T de 2019	Puntual	Web	Comunicació	- Creació de l'espai web reservat
10	Actualització periòdica de l'espai web reservat per publicar informació relacionada amb l'RS.	4, 5, 6, 7, 8 i 9	A partir del 2T de 2019	Trimestral	Web	Comunicació	- Nombre total de documents publicats - Nombre total d'actualitzacions de l'espai - Anàlisi de les visites a aquest espai web
11	Elaborar material gràfic de caire visual (díptic, infografia, etc.) amb informació general del Pla d'Acció d'RS i fer-ne difusió. Actualització anual.	4, 5, 6, 7, 8 i 9	A partir del 1T de 2019	Anualment	Correu electrònic Xarxes Socials Butlletí Web	Comunicació	- Elaboració del material gràfic - Nombre d'accions de difusió del material gràfic
12	Realitzar sessions informatives dirigides a empreses del territori i persones emprenedores sobre l'aposta de l'Ajuntament amb l'RS i les eines que es posen al seu abast.	6	A partir del 2T de 2019	Periòdica	Reunions Jornades/trobades	Comunicació Promoció Econòmica i Turisme	- Nombre de sessions informatives realitzades - Nombre de persones assistents a les sessions informatives
13	Aprofitar les "Trobades amb l'alcalde" amb la ciutadania per informar sobre la consecució de les accions incorporades al Pla d'RS.	4	A partir del 2T de 2019	Periòdica	Trobades amb l'alcalde	Alcaldia	- Nombre de "Trobades amb l'alcalde" realitzades
14	Incorporar en el Portal de Transparència indicadors sobre l'evolució de la implementació del Pla d'RS de l'Ajuntament de Masquefa.	Totes	A partir del 2T de 2019	Periòdica	Portal de Transparència	Comunicació Tecnologies de la Informació i Comunicació	- Nombre d'indicadors sobre el Pla d'RS incorporats en el Portal de Transparència
15	Participar en iniciatives per al foment de l'RS com, per exemple, la Setmana de la Responsabilitat Social.	Totes	A partir del 3T de 2019	Periòdica	Jornades/trobades	Alcaldia Comunicació	- Nombre total d'iniciatives per al foment de l'RS en les que s'ha participat

16	Incorporar el compromís de l'Ajuntament de Masquefa amb l'RS en els materials de comunicació utilitzats en els programes de formació, ocupació, etc.	4, 5, 6	A partir del 1T de 2019	Periòdica	Materials informatius	Comunicació Promoció Econòmica i Turisme Atenció a les persones	- Nombre total de materials promocionals que han incorporat informació sobre les accions en matèria d'RS.
----	--	---------	-------------------------	-----------	-----------------------	---	---

<b>OG 2.</b>	<b>Fomentar la comunicació, la participació interna i la implicació de les persones treballadores de l'Ajuntament en la implementació del Pla d'acció d'RS.</b>
OE 2.1.	Implicar a la plantilla en la implementació de les accions del Pla d'Acció RS.
OE 2.2.	Facilitar la implementació de les accions del Pla d'Acció RS.

Nº	ACCIÓ	PARTS INTERESSADES	CALENDARI	FREQÜÈNCIA	CANAL DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ	ÀRA RESPONSABLE	INDICADORS DE SEGUIMENT
17	Fer un acte de presentació intern del Pla d'RS.	1, 2 i 3	1T de 2019	Puntual	Jornades/trobades	Alcaldia Recursos Humans	- Nombre total de persones convocades - Nombre total de persones assistents
18	Elaborar material gràfic de caire visual (díptic, infografia, etc.) amb informació del Pla d'Acció d'RS a nivell intern. Actualització anual.	1, 2 i 3	A partir del 1T de 2019	Anualment	Butlletí intern. Plafons informatius	Comunicació	- Elaboració del material gràfic
19	Difondre el material gràfic amb informació del Pla d'Acció d'RS a nivell intern.	1, 2 i 3	A partir del 1T de 2019	Periòdica	Butlletí intern Correu electrònic Plafons informatius	Recursos Humans	- Nombre d'accions de difusió del material gràfic
20	Realitzar accions de comunicació internes de l'evolució del Pla.	1, 2 i 3	A partir de 2T de 2019	Trimestral	Butlletí intern Correu electrònic Plafons informatius	Recursos Humans	- Nombre total d'accions de comunicació
21	Dur a terme sessions informatives sobre l'evolució de la implementació de les accions del Pla d'RS.	1, 2 i 3	A partir de 2T de 2019	Semestral	Reunions	Alcaldia Recursos Humans	- Nombre de sessions informatives celebrades - Nombre total de persones convocades - Nombre total de persones assistents
22	Creació d'una bústia de suggeriments per tal que l'estructura tècnica de l'Ajuntament pugui exposar oportunitats de millora sobre el Pla d'Acció RS i la seva evolució.	2	1T de 2019	Puntual	Bústia de suggeriments	Recursos Humans	- Creació de la bústia de suggeriments - Nombre d'accions de comunicació sobre la creació de la bústia de suggeriments - Nombre d'oportunitats de millora exposades per part de l'estructura tècnica - Nombre d'oportunitats de millora que han estat incorporades al Pla d'Acció RS

## 7. Calendari

A continuació s'exposa el calendari d'implementació de les accions:

ACCIONS	2019				2020				2021			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
<b>OBJECTIU GENERAL 1.</b>												
1. Elaborar un resum executiu del Pla d'Acció d'RS.												
2. Fer un acte de presentació pública del Pla d'RS.												
3. Realitzar accions de comunicació de la realització del Pla d'RS a les diferents parts interessades.												
4. Fer difusió del recull de fitxes de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social a totes les parts interessades.												
5. Fer de manera anual un nou recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social de l'Ajuntament de Masquefa durant tot l'any, i fer-ne difusió.												
6. Realitzar accions de comunicació de l'evolució del Pla d'Acció d'RS a les parts interessades.												
7. Elaborar i difondre una nota de premsa per informar de l'elaboració del Pla d'Acció d'RS.												
8. Elaborar i difondre una nota de premsa per informar sobre l'evolució del Pla d'Acció d'RS.												
9. Reservar un espai a la pàgina web per publicar documents relacionats amb la gestió de l'RS, així com novetats i actualitzacions sobre el Pla d'Acció d'RS.												
10. Actualització periòdica de l'espai web reservat per publicar informació relacionada amb l'RS.												
11. Elaborar material gràfic de caire visual (díptic, infografia, etc.) amb informació general del Pla d'Acció d'RS i fer-ne difusió. Actualització anual.												
12. Realitzar sessions informatives dirigides a empreses del territori i persones emprenedores sobre l'aposta de l'Ajuntament amb l'RS i les eines que es posen al seu abast.												
13. Aprofitar les "Trobades amb l'alcalde" amb la ciutadania per informar sobre la consecució de les accions incorporades al Pla d'RS.												
14. Incorporar en el Portal de Transparència indicadors sobre l'evolució de la implementació del Pla d'RS de l'Ajuntament de Masquefa.												
15. Participar en iniciatives per al foment de l'RS com, per exemple, la Setmana de la Responsabilitat Social.												

ACCIONS	2019				2020				2021			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
16. Incorporar el compromís de l'Ajuntament de Masquefa amb l'RS en els materials de comunicació utilitzats en els programes de formació, ocupació, etc.												
<b>OBJECTIU GENERAL 2.</b>												
17. Fer un acte de presentació intern del Pla d'RS.												
18. Elaborar material gràfic de caire visual (díptic, infografia, etc.) amb informació del Pla d'Acció d'RS a nivell intern. Actualització anual.												
19. Difondre el material gràfic amb informació del Pla d'Acció d'RS a nivell intern.												
20. Realitzar accions de comunicació internes de l'evolució del Pla.												
21. Dur a terme sessions informatives sobre l'evolució de la implementació de les accions del Pla d'RS.												
22. Creació d'una bústia de suggeriments per tal que l'estructura tècnica de l'Ajuntament pugui exposar oportunitats de millora sobre el Pla d'Acció RS i la seva evolució.												

# PLA DE COMUNICACIÓ DE RESPONSABILITAT AJUNTAMENT DE

