



Secció III. Altres disposicions i actes administratius
AJUNTAMENT DE BUNYOLA

10913 *Aprovació definitiva del Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola*

Per acord de l'Ajuntament Ple, adoptat en sessió ordinària celebrada dia 8 de maig de 2025, es va aprovar inicialment el Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola.

Sotmès al tràmit d'informació pública i audiència per un termini de trenta dies, mitjançant anuncis publicats en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i en el tauler d'anuncis d'aquest Ajuntament (BOIB núm. 67 de 27 de maig de 2025), es varen presentar unes esmenes, de les quals algunes foren desestimades i altres estimades, tal i com es desprèn de l'acord del Ple ordinari de 11 de setembre de 2025, que literalment diu:

Expedient núm.: 4273/2024
Proposta acord Ple
Procediment: Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

PROPOSTA ACORD PLE

Vista la necessitat de procedir a la aprovació del Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola,

A la vista dels següents antecedents:

Document	Data/Núm.
Provisió de Batlia sol·licitant informe de secretaria	05/02/2025
Informe de Secretaria	10/02/2025
Protocol de comunicació interna	
Certificat dictamen CIGC	02/05/2025
Certificat acord Ple	22/05/2025
Anunci d'Aprovació Inicial en el Butlletí Oficial de les Illes Balears	27/05/2025 BOIB núm. 67
Esmenes al Protocol	30/05/2025 2025-E-RE-1556
Informe dels Serveis Tècnics	29/07/2025

Realitzada la tramitació legalment establerta es proposa al Ple l'adopció del següent

ACORD

PRIMER. Estimar parcialment les esmenes tercera i cinquena i estimar la resta d'al·legacions presentades per la sra. Maria José Verdú Torres, en data 30 de maig de 2025, pels motius expressats a l'Informe de data 29 de juliol de 2025, del qual es remetrà una còpia als interessats juntament amb la notificació del present Acord i en conseqüència, introduir en l'expedient les modificacions indicades en aquest Informe.

SEGON. Aprovar definitivament el Protocol de comunicació interna de l'Ajuntament de Bunyola, una vegada resoltes les reclamacions presentades i incorporades a aquest les modificacions derivades de les al·legacions estimades, amb la redacció que a continuació es recull:

PROTOCOL DE COMUNICACIÓ INTERNA DE L'AJUNTAMENT DE BUNYOLA

ÍNDEX

1 Introducció

- 1.1 Presentació del Protocol
- 1.2 Importància d'una Comunicació Interna Efectiva
- 1.3 Objectius del Protocol



2 Àmbit d'Aplicació

- 2.1 Àrees i Departaments Afectats
- 2.2 Personal Involucrat
- 2.3 Relació amb Altres Polítiques i Protocols

3 Principis de la Comunicació Interna

- 3.1 Transparència
- 3.2 Claredat
- 3.3 Respecte i Inclusivitat
- 3.4 Eficàcia i Eficiència

4 Canals de Comunicació Interna

- 4.1 Canals Escrits (Correus electrònics, butlletins, intranet)
- 4.2 Canals Orals (Reunions, conferències, trucades telefòniques)
- 4.3 Canals Audiovisuals (Vídeos informatius, webinars)
- 4.4 Altres Canals (Taulers d'anuncis, aplicacions de missatgeria instantània)

5 Estructures i Responsabilitats

- 5.1 Rol del Departament de Comunicació
- 5.2 Responsabilitats dels o les Caps de Departament
- 5.3 Rol del Personal Administratiu
- 5.4 Responsabilitat Individual del Personal

6 Procediments de Comunicació

- 6.1 Programes d'Informació Regular (Butlletins informatius, circulars)
- 6.2 Procediments per a la Comunicació Urgent
- 6.3 Comunicació de Canvis i Novetats
- 6.4 Feedback i Comunicació Bidireccional

7 Normes per a la Redacció de Comunicacions Internes

- 7.1 Llenguatge Clar, Senzill i Normatiu
- 7.2 Estructura i Format dels Missatges
- 7.3 Revisions i Avaluacions Prèvies a l'Enviament

8 Gestió de la Intranet Municipal

- 8.1 Funcionalitats de la Intranet
- 8.2 Normes d'Ús i Accés
- 8.3 Actualització i Manteniment
- 8.4 Suport i Assistència Tècnica

9 Formació i Sensibilització del Personal

- 9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva
- 9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet
- 9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna

10 Seguiment i Avaluació del Protocol

- 10.1 Indicadors de Seguiment
- 10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica
- 10.3 Revisió i Actualització del Protocol





11 Gestió de Conflictes i Resolució de Problemes

- 11.1 Identificació de Conflictes de Comunicació
- 11.2 Procediments per a la Resolució de Conflictes
- 11.3 Mediadors/es i Suport Extern

12 Protecció de Dades i Confidencialitat

- 12.1 Normativa Aplicable
- 12.2 Mesures
- 12.3 Procediments de Protecció de Dades
- 12.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes
- 12.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

13 Difusió del Protocol

- 13.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol
- 13.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal
- 13.3 Sessions Informatives i Formatives

14 Annex

- 14.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Presentació del Protocol

El Protocol de Comunicació Interna de l'Ajuntament de Bunyola és una eina fonamental destinada a millorar i optimitzar les comunicacions dins de l'organització. Aquest document establirà les directrius, procediments i bones pràctiques que tot el personal de l'Ajuntament ha de seguir per garantir una comunicació fluida, clara i eficient. A més, aquest protocol pretén fomentar un entorn de treball col·laboratiu, on la informació es comparteixi de manera adequada i s'asseguri que tota la plantilla estigui ben informada i alineada amb els objectius de l'Ajuntament.

1.2 Importància d'una Comunicació Interna Efectiva

Una comunicació interna efectiva és essencial per al bon funcionament de qualsevol organització, i especialment en l'àmbit públic, on la coordinació entre departaments i la transparència en la transmissió de la informació són crucials. La comunicació interna efectiva permet:

- **Millorar la coordinació i la col·laboració** entre els diferents departaments i equips.
- **Assegurar que tot el personal** tingui accés a la informació necessària per dur a terme les seves tasques de manera eficient.
- **Fomentar un ambient de treball positiu** i respectuós, on la comunicació és oberta i bidireccional.
- **Reduir errors i malentesos, millorant així la qualitat** del servei que s'ofereix a la ciutadania.
- **Promoure la participació i el compromís** del personal amb els objectius de l'Ajuntament, augmentant la seva motivació i satisfacció laboral.

1.3. Objectius del Protocol

Els objectius generals i específics del Protocol de Comunicació Interna de l'Ajuntament de Bunyola són els següents:

- Objectiu General:

Establir un marc clar i estructurat per a la comunicació interna que garanteixi la transmissió efectiva de la informació, fomentant així una cultura organitzativa basada en la transparència, la col·laboració i el respecte.

- Objectius Específics:

1. Definir canals de comunicació clars i accessibles: identificar i establir els canals més adequats per a la comunicació interna, assegurant que siguin fàcilment accessibles per a tot el personal.
2. Establir normes i procediments: desenvolupar i implementar normes i procediments per a la redacció, l'enviament i la recepció de comunicacions internes, garantint la coherència i la claredat en tots els missatges.



3. Fomentar la formació i la sensibilització: proporcionar formació contínua al personal sobre les millors pràctiques en comunicació interna i la importància de la comunicació efectiva en el lloc de treball.
4. Promoure la transparència i la participació: assegurar que la informació rellevant estigui disponible per a tot el personal de manera transparent i oportuna, i fomentar la participació activa de tota la plantilla de l'organització en els processos de comunicació.
5. Garantir la protecció de dades i la confidencialitat: establir mesures per protegir la informació confidencial i assegurar-se que es respecten les normes de protecció de dades en totes les comunicacions internes.
6. Establir mecanismes de seguiment i avaluació: desenvolupar indicadors i mecanismes per al seguiment i l'avaluació contínua de l'eficàcia de la comunicació interna, permetent ajustaments i millores constants.

Amb aquest protocol, l'Ajuntament de Bunyola es compromet a millorar les seves pràctiques de comunicació interna, assegurant que tot el personal disposi de la informació necessària per dur a terme les seves funcions de manera eficient i contribuint així a una millor prestació de serveis a la ciutadania.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El Protocol de Comunicació Interna de l'Ajuntament de Bunyola s'aplica a tota l'organització, incloent totes les àrees i departaments, així com tot el personal involucrat. Aquest apartat defineix clarament l'abast del protocol per assegurar una implementació coherent i efectiva.

2.1 Àrees i Departaments Afectats

Aquest protocol és aplicable a totes les àrees i departaments de l'Ajuntament de Bunyola, incloent però no limitant-se a:

- **Alcaldia i Secretaria General:** on es coordinen les polítiques municipals i la seva execució.
- **Departament de Recursos Humans:** responsable de la gestió del personal i la seva formació.
- **Departament d'Hisenda i Comptabilitat:** gestiona els recursos financers i pressupostos municipals.
- **Departament d'Urbanisme i Medi Ambient:** encara de la planificació urbana i la protecció del medi ambient.
- **Departament de Serveis Socials:** proporciona serveis d'assistència i suport a la comunitat.
- **Departament de Cultura i Esports:** organitza activitats culturals i esportives per a la comunitat.
- **Departament de Comunicació i Relacions Institucionals:** responsable de la comunicació externa i interna de l'Ajuntament

2.2. Personal Involucrat

El protocol afecta tot el personal de l'Ajuntament de Bunyola, incloent:

- Funcionaris/es i Personal Laboral: totes les persones empleades públiques que treballen en les diferents àrees i departaments.
- Personal de Direcció: els i les caps de departament i altres càrrecs directius que tenen responsabilitats de lideratge i gestió.
- Personal Administratiu: persones treballadores que duen a terme funcions administratives i de suport.
- Contractistes i Col·laboracions Externes: quan sigui pertinent, aquest protocol també pot aplicar-se a persones externes que col·laboren amb l'Ajuntament en projectes específics.

2.3 Relació amb Altres Polítiques i Protocols

Aquest protocol de comunicació interna està estretament vinculat a altres polítiques i protocols de l'Ajuntament, assegurant una coherència i integració adequada entre totes les pràctiques organitzatives. Les principals relacions són amb:

- Política d'Igualtat i No Discriminació: aquest protocol promou un llenguatge inclusiu i no sexista, en línia amb les polítiques d'igualtat de l'Ajuntament.
- Protocol d'Assetjament per Raó de Sexe: les comunicacions internes han de respectar i promoure un entorn de treball segur i respectuós, lliure d'assetjament.
- Protocol de Protecció de Dades: totes les comunicacions internes han de complir amb les normatives de protecció de dades personals, assegurant la confidencialitat i la seguretat de la informació.
- Pla de Formació del Personal: la formació contínua en comunicació efectiva és essencial i ha d'estar coordinada amb el pla de formació global de l'Ajuntament.
- Protocol de Transparència i Accés a la Informació: assegura que les comunicacions internes també contribueixin a una gestió transparent i responsable de la informació pública.

Amb aquesta definició clara de l'àmbit d'aplicació, l'Ajuntament de Bunyola busca garantir que tota la plantilla de l'organització estigui ben informada i alineada amb els objectius comuns, promovent així una comunicació interna eficaç i respectuosa.





3. PRINCIPIS DE LA COMUNICACIÓ INTERNA

La comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola es basa en un conjunt de principis fonamentals que guien totes les interaccions i transmissions d'informació dins de l'organització. Aquests principis asseguren que la comunicació sigui efectiva, respectuosa i alineada amb els valors institucionals. L'Ajuntament garantirà la llibertat d'expressió i de pensament a tot el personal, dins del marc del respecte i les obligacions professionals.

3.1 Transparència

Descripció:

La transparència implica la comunicació oberta i honesta en totes les activitats i decisions de l'Ajuntament. Aquest principi garanteix que la informació rellevant es comparteixi amb tot el personal de manera oportuna i accessible.

Objectius:

1. Facilitar l'accés a la informació per a tot el personal.
2. Fomentar la confiança i la col·laboració entre la plantilla i els diferents departaments.
3. Assegurar que les decisions i les accions de l'Ajuntament siguin comprensibles i visibles per a tot el personal de l'organització.

Pràctiques:

- Publicar informes regulars sobre el progrés de projectes i iniciatives.
- Utilitzar canals de comunicació que permetin l'accés fàcil a la informació, com la intranet i butlletins electrònics.
- Promoure la participació i els comentaris de les persones empleades en processos de decisions importants.

3.2 Claredat

Descripció:

La claredat en la comunicació interna és essencial per evitar malentesos i assegurar que tots els missatges siguin fàcilment comprensibles per a tot el personal. Això implica l'ús d'un llenguatge senzill, directe i precís.

Objectius:

1. Reduir la confusió i els errors en la transmissió de la informació.
2. Assegurar que tot el personal entengui clarament les seves tasques i responsabilitats.
3. Facilitar la comprensió dels objectius i les polítiques de l'Ajuntament.

Pràctiques:

- Redactar documents i comunicacions amb un llenguatge senzill i directe.
- Evitar l'ús de vocabulari tècnic o terminologia complexa sense explicació.
- Proporcionar resums i punts clau en totes les comunicacions llargues o detallades.

3.3 Respecte i Inclusivitat

Descripció:

El respecte i la inclusivitat són principis fonamentals que asseguren que la comunicació interna sigui respectuosa amb totes les persones, independentment del seu gènere, raça, religió, orientació sexual o altres característiques personals. Per tant, el respecte a la dignitat de totes les persones ha de regir les comunicacions internes, garantint un tracte igualitari i professional a tota la plantilla.

Objectius:

1. Crear un entorn de treball respectuós i inclusiu per a tothom.
2. Fomentar la diversitat i la igualtat en totes les comunicacions.
3. Assegurar que totes les veus siguin escoltades i valorades.



Pràctiques:

- Utilitzar un llenguatge inclúsiu i no sexista en totes les comunicacions.
- Promoure la diversitat en els equips de treball i en les comunicacions.
- Garantir que totes les opinions i perspectives siguin considerades en les discussions i decisions.

3.4 Eficàcia i Eficiència

- **Descripció:** l'eficàcia i l'eficiència en la comunicació interna impliquen l'ús òptim dels recursos disponibles per assegurar que la informació arribi a les persones destinatàries de manera ràpida i efectiva.

- Objectius:

1. Optimitzar els processos de comunicació per reduir el temps i els recursos necessaris.
2. Assegurar que la informació es transmeti de manera efectiva i arribi a la gent destinatària correcta.
3. Millorar la productivitat i la coordinació entre els diferents departaments.

- Pràctiques:

- Utilitzar tecnologies i eines de comunicació adequades per facilitar la transmissió d'informació.
- Establir procediments clars per a la comunicació interna, incloent protocols per a la resposta ràpida i eficient.
- Promoure la planificació i l'organització en la transmissió de missatges per evitar duplicitats i errors.

Aquests principis asseguruen que la comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola sigui coherent, respectuosa i efectiva, contribuint així a un entorn de treball saludable i productiu.

4. CANALS DE COMUNICACIÓ INTERNA

Per assegurar una comunicació efectiva i accessible, l'Ajuntament de Bunyola utilitza una varietat de canals que permeten la transmissió d'informació de manera clara i oportuna. A continuació es detallen els principals canals de comunicació interna.

4.1 Canals Escrits

Correus electrònics:

- Descripció: els correus electrònics són el canal més utilitzat per a la comunicació escrita entre el personal de l'Ajuntament. Permeten una comunicació ràpida i detallada.
- Ús: informes, notificacions, convocatòries de reunions, distribució de documents, seguiment de tasques.
- Bones pràctiques: assegurar claredat i brevetat, utilitzar assumpte descriptiu, incloure informació de contacte, verificar l'ortografia i gramàtica.

Butlletins:

- Descripció: publicacions periòdiques que recullen notícies, esdeveniments i actualitzacions rellevants per a l'organització.
- Ús: difusió d'informació general, novetats institucionals, reconeixement de fites i èxits.
- Bones pràctiques: publicar regularment, mantenir un format atractiu i fàcil de llegir, incloure enllaços a informació addicional.

Intranet:

- Descripció: plataforma digital interna accessible per tot el personal de l'Ajuntament, on es centralitza la informació i els recursos.
- Ús: emmagatzematge de documents, directori de personal, calendari d'esdeveniments, anuncis importants.
- Bones pràctiques: mantenir el contingut actualitzat, facilitar la navegació, assegurar l'accessibilitat per a tots els empleats.

4.2 Canals Orals

Reunions:

- Descripció: espais de trobada presencial o virtual on es discuteixen temes específics i es prenen decisions conjuntes.
- Ús: coordinació de projectes, revisió de progressos, discussió de problemes, presa de decisions.
- Bones pràctiques: establir una agenda clara, respectar els temps assignats, fomentar la participació de totes les persones assistents, resumir els acords i accions a seguir.



Conferències:

- Descripció: sessions formals on es presenta informació rellevant a un grup ampli de persones.
- Ús: presentació de resultats, llançament de nous projectes, sessions formatives.
- Bones pràctiques: preparar materials visuals de suport, habilitar espais per a preguntes i respostes, proporcionar resums o materials addicionals.

Trucades telefòniques:

- Descripció: comunicació directa i immediata per a temes que requereixen resposta ràpida o discussió detallada.
- Ús: coordinació de tasques urgents, aclariment de dubtes, discussions privades.
- Bones pràctiques: ser concís, confirmar els punts discutits al final de la trucada, seguir amb un correu electrònic si és necessari per documentar la conversa.

4.3 Canals Audiovisuals

Vídeos informatius:

- Descripció: clips de vídeo que proporcionen informació sobre temes específics d'una manera visual i atractiva.
- Ús: formació del personal, instruccions sobre procediments, comunicació de missatges institucionals.
- Bones pràctiques: mantenir la durada adequada, utilitzar elements visuals clars, assegurar la qualitat del so i la imatge.

Webinars:

- Descripció: sessions formatives o informatives en línia, sovint interactives, que permeten la participació remota del personal.
- Ús: formació contínua, presentació de nous programes, discussió de temes específics amb persones expertes.
- Bones pràctiques: planificar continguts interessants i rellevants, proporcionar espai per a preguntes i respostes, enregistrar les sessions per a consultes posteriors.

4.4 Altres Canals

Taulers d'anuncis:

- Descripció: espais físics dins de les oficines on es col·loquen anuncis, notícies i altra informació important.
- Ús: informació d'esdeveniments, recordatoris de reunions, avisos urgents.
- Bones pràctiques: mantenir els taulers actualitzats, col·locar la informació de manera organitzada, assegurar la visibilitat per a tot el personal.

Aplicacions de missatgeria instantània:

- Descripció: eines digitals que permeten la comunicació ràpida i instantània entre la plantilla de l'equip.
- Ús: coordinació de tasques diàries, discussió de temes urgents, resolució ràpida de dubtes.
- Bones pràctiques: respectar els horaris laborals, utilitzar grups temàtics per a discussions específiques, mantenir la professionalitat en les comunicacions.

L'ús adequat d'aquests canals de comunicació interna permetrà a l'Ajuntament de Bunyola garantir una transmissió d'informació eficient, assegurant que tot el personal estigui ben informat i alineat amb els objectius institucionals.

5. ESTRUCTURES I RESPONSABILITATS

Una comunicació interna efectiva requereix una clara definició de rols i responsabilitats dins de l'organització. Això assegura que cada membre del personal entengui la seva contribució al procés comunicatiu i es fomenta un flux d'informació coherent i eficient.

5.1 Rol del Departament de Comunicació

Descripció:

El Departament de Comunicació és l'encarregat de coordinar i supervisar totes les activitats relacionades amb la comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola. Aquest departament juga un paper central en el desenvolupament i implementació de les estratègies comunicatives.



Responsabilitats:

- Desenvolupar estratègies de comunicació interna: crear i implementar plans que assegurin una comunicació fluida i efectiva dins de l'organització.
- Coordinació de canals de comunicació: gestionar les eines i plataformes utilitzades per a la comunicació interna, com la intranet, butlletins electrònics, etc.
- Elaboració de continguts: redactar i difondre missatges institucionals, notícies i altres comunicacions rellevants.
- Formació i assessorament: proporcionar formació al personal sobre bones pràctiques en comunicació interna i oferir suport en la redacció de comunicacions clau.
- Avaluació i seguiment: monitorar l'eficàcia de les estratègies de comunicació i fer ajustaments necessaris per millorar la qualitat de la informació transmesa.

5.2 Responsabilitats dels o les Caps de Departament

Descripció:

Els o les caps de departament són responsables de garantir que les comunicacions dins dels seus equips siguin clares, efectives i alineades amb els objectius generals de l'Ajuntament.

Responsabilitats:

- Facilitar la comunicació: assegurar que la informació rellevant es distribueixi adequadament entre cada membre del seu equip.
- Promoure la transparència: fomentar un ambient on les comunicacions siguin obertes i honestes.
- Coordinar amb el Departament de Comunicació: col·laborar amb el Departament de Comunicació per assegurar que els missatges clau es difonguin correctament.
- Resolució de conflictes: gestionar i mediar en qualsevol problema comunicatiu que pugui sorgir dins del departament.
- Seguiment i feedback: proporcionar retroalimentació regular al personal sobre la qualitat de les comunicacions i oferir suport per millorar-les.

5.3 Rol del Personal Administratiu

Descripció:

El personal administratiu és clau per a la implementació diària de les estratègies de comunicació interna. Aquest grup assegura que la informació circuli correctament i que els procediments de comunicació es compleixin.

Responsabilitats:

- Suport logístic: assistir en la preparació i distribució de comunicacions internes, com correus electrònics i butlletins.
- Manteniment de registres: arxivar documents i comunicacions per assegurar la seva accessibilitat i integritat.
- Assistència en reunions: preparar materials, prendre notes i distribuir actes de reunions per assegurar que tothom estigui informat.
- Gestió d'eines de comunicació: assegurar que les eines de comunicació, com la intranet, estiguin actualitzades i funcionin correctament.
- Col·laboració amb altres departaments: facilitar la comunicació interdepartamental assegurant que els missatges es transmetin de manera eficient.

5.4 Responsabilitat Individual del Personal

Descripció:

Cada membre del personal de l'Ajuntament de Bunyola té la responsabilitat de contribuir a una comunicació interna efectiva. Això implica seguir les directrius establertes i mantenir un comportament respectuós i col·laboratiu.

Responsabilitats:

- Participació activa: contribuir a les discussions i reunions amb informació rellevant i punts de vista constructius.
- Compliment de les normes: seguir les polítiques i procediments de comunicació establerts per l'organització.
- Respecte i inclusivitat: utilitzar un llenguatge respectuós i inclusiu en totes les comunicacions.
- Confidencialitat: protegir la informació sensible i seguir les normatives de protecció de dades.
- Proactivitat: informar sobre problemes de comunicació o suggerir millores per a processos comunicatius.





Definint clarament aquestes estructures i responsabilitats, l'Ajuntament de Bunyola assegura que tota la plantilla de l'organització treballi conjuntament per mantenir una comunicació interna efectiva i respectuosa, contribuint així a l'eficiència operativa i a la consecució dels objectius institucionals.

6. PROCEDIMENTS DE COMUNICACIÓ

Per assegurar una transmissió eficient i coherent de la informació dins de l'Ajuntament de Bunyola, s'estableixen els següents procediments de comunicació interna.

6.1 Programes d'Informació Regular

Butlletins informatius:

- Descripció: publicacions periòdiques que proporcionen informació actualitzada sobre les activitats, projectes i novetats de l'Ajuntament.
- Procediment:
 - Planificació: establir un calendari de publicació (setmanal, quinzenal, mensual).
 - Contingut: recopilar informació rellevant de tots els departaments.
 - Elaboració: redactar els butlletins seguint els principis de claredat i inclusivitat.
 - Distribució: enviar per correu electrònic i publicar a la intranet.

Circulars:

- Descripció: documents breus destinats a informar sobre temes específics i urgents a tot el personal o a determinats departaments.
- Procediment:
 - Identificació de la necessitat: determinar la informació a comunicar i els destinataris.
 - Redacció: preparar el document amb informació clara i concisa.
 - Distribució: enviar per correu electrònic a les persones destinatàries rellevants i publicar a la intranet, si escau.

6.2 Procediments per a la Comunicació Urgent

Comunicacions d'emergència:

- Descripció: informació crítica que requereix una transmissió immediata a tot el personal.
- Procediment:
 - Identificació de l'emergència: valorar la urgència i la importància de la informació.
 - Elaboració del missatge: redactar un missatge clar, concís i directe.
 - Canals de distribució: utilitzar tots els canals disponibles (correu electrònic, intranet, missatgeria instantània, altaveus interns).
 - Confirmació de recepció: assegurar-se que totes les persones destinatàries han rebut la informació (confirmació de lectura, respostes automàtiques).

6.3 Comunicació de Canvis i Novetats

Anuncis institucionals:

- Descripció: informació sobre canvis en les polítiques, estructures organitzatives o altres novetats importants.
- Procediment:
 - Planificació: coordinar-se amb els departaments implicats per recopilar la informació necessària.
 - Redacció: preparar comunicats oficials clars i detallats.
 - Distribució: enviar per correu electrònic, publicar a la intranet i, si cal, comunicar en reunions o sessions informatives.

6.4 Feedback i Comunicació Bidireccional

Recopilació de feedback:

- Descripció: processos per recollir opinions, suggeriments i comentaris del personal.



- Procediment:

- Eines: utilitzar enquestes, bústies de suggeriments, sessions de feedback.
- Recollida: establir períodes regulars per recollir feedback (trimestral, semestral).
- Anàlisi: revisar i analitzar la informació recollida per identificar àrees de millora.
- Respostes: proporcionar respostes i implementar accions basades en el feedback rebut.

7. NORMES PER A LA REDACCIÓ DE COMUNICACIONS INTERNES

7.1 Llenguatge Clar, Senzill i Normatiu

- **Descripció:** l'ús d'un llenguatge clar i senzill és essencial per garantir que les comunicacions internes siguin comprensibles per tot el personal.

- **Pràctiques recomanades:**

- Evitar terminologia complexa: utilitzar paraules senzilles i frases curtes.
- Ser directes: anar directament al punt, evitant informació supèrflua.
- Clarificació: proporcionar exemples o explicacions addicionals quan sigui necessari.
- Col·lectius neutres: utilitzar termes com 'el personal' en lloc de 'els empleats'.
- Evitar estereotips: no fer suposicions basades en gènere o altres característiques personals.

7.2 Estructura i Format dels Missatges

- **Descripció:** una bona estructura i format ajuden a que els missatges siguin fàcilment llegibles i comprensibles.

- **Pràctiques recomanades:**

- Títols i subtítols: utilitzar encapçalaments per organitzar la informació.
- Punts clau: resumir les idees principals al començament del missatge.
- Formatació: utilitzar paràgrafs curts, llistes amb vinyetes i altres elements visuals per facilitar la lectura.

7.3 Revisions i Aprovacions Prèvies a l'Enviament

- **Descripció:** aquest apartat té com a objectiu garantir que totes les comunicacions importants de l'Ajuntament de Bunyola siguin revisades i aprovades de manera adequada abans de ser enviades, assegurant així la seva correcció, precisió i conformitat amb la normativa vigent, incloent la Llei de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPAC).

- **Responsables de la Revisió:**

- Responsable del contingut: la persona o departament que origina la comunicació és la primera responsable de revisar el contingut per garantir la seva correcció i adequació.
- Equip de Comunicació: és responsable de la revisió ortogràfica, gramatical i de l'estil del missatge per assegurar que sigui clar i professional.
- Responsable Jurídic: si la comunicació conté informació legal o està relacionada amb normatives, el Departament Jurídic haurà de revisar-la per garantir la seva conformitat amb la legislació aplicable.
- Superior Jeràrquic o Autoritat Competent: abans de l'enviament, la comunicació ha de ser aprovada pel superior jeràrquic corresponent o l'autoritat competent segons la naturalesa del contingut.

- **Criteris de Revisió:**

- Correcció lingüística: el contingut ha de ser revisat per assegurar-se que no conté errors ortogràfics, gramaticals ni d'estil.
- Veracitat i exactitud: la informació inclosa ha de ser precisa, completa i basada en dades verificades. Es verificarà que no hi hagi informació errònia o incompleta.
- Conformitat legal: es garantirà que el contingut compleixi amb les normatives aplicables, incloent la LPAC, assegurant la transparència i la responsabilitat en la comunicació.
- Adequació i sensibilitat: es valorarà que el missatge sigui adequat per a la seva persona destinatària, tenint en compte qualsevol sensibilitat especial que pugui tenir el tema.





- Procés de Documentació i Aprovació:

- Registre de revisions: cada revisió serà documentada en un registre específic, on s'inclourà el nom de la persona o departament responsable de la revisió, la data i les correccions o suggeriments fets. Aquest registre es mantindrà com a part de l'expedient de la comunicació.
- Sistema d'aprovació: s'utilitzarà un sistema electrònic o físic per obtenir les signatures o aprovacions necessàries de les persones responsables identificades. Aquest procés s'ha d'alinejar amb els requisits de la LPAC, garantint que hi hagi una traçabilitat clara de totes les aprovacions.
- Arxiu de comunicacions aprovades: un cop aprovada, la comunicació es guardarà en un arxiu centralitzat juntament amb el registre de revisions i aprovacions per garantir la transparència i facilitar possibles auditories futures.
- Terminis: el procés de revisió i aprovació ha de complir amb els terminis establerts per la LPAC, garantint que la comunicació es faci de manera oportuna sense demores injustificades.

Aquestes mesures asseguruen que qualsevol comunicació de l'Ajuntament de Bunyola sigui precisa, legalment conforme, i adequadament aprovada, en línia amb els principis de transparència i responsabilitat exigits per la Llei de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Aquestes normes i procediments ajuden a mantenir una comunicació interna eficient, clara i inclusiva dins de l'Ajuntament de Bunyola, assegurant que totes les persones membres de l'organització estiguin ben informades i alineades amb els objectius institucionals.

8. GESTIÓ DE LA INTRANET MUNICIPAL

8.1 Funcionalitats de la Intranet

- **Descripció:** la intranet de l'Ajuntament de Bunyola és una plataforma digital interna que proporciona eines i recursos per facilitar la comunicació, la col·laboració i la gestió de la informació de manera segura i eficient.

- Funcionalitats principals:

- Tauler d'anuncis: espai per publicar notícies, avisos i informació rellevant per al personal.
- Directori del personal: base de dades amb informació de contacte i càrrecs de les persones empleades, accessible només pel personal autoritzat.
- Calendari d'esdeveniments: agenda compartida amb dates clau, reunions i esdeveniments institucionals.
- Documentació: arxiu de documents oficials, polítiques, procediments i altres recursos amb controls d'accés adequats.
- Eines de col·laboració: fòrums, xats interns, i projectes compartits, dissenyats per afavorir el treball en equip dins dels límits de seguretat establerts.
- Formació i desenvolupament: accés a materials formatius i cursos en línia per al desenvolupament professional.

8.2 Normes d'Ús i Accés

- **Descripció:** l'ús adequat de la intranet assegura que la informació sigui segura i accessible per a tot el personal autoritzat, complint amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals (LOPD).

- **Normes d'ús:** accés restringit i seguretat de la informació:

- L'accés a la intranet està limitat només al personal autoritzat.
- Cada persona empleada ha de tenir un compte personal amb contrasenya robusta que compleixi amb les normes de seguretat (incloent-hi requisits de longitud, complexitat i expiració).
- S'ha d'implementar autenticació multi factor (MFA) per augmentar la seguretat en l'accés.

- Confidencialitat:

- La informació publicada a la intranet és per ús intern i no ha de ser compartida amb persones externes a l'organització.
- Les persones usuàries han de seguir les polítiques de protecció de dades establertes, assegurant-se que les dades personals i sensibles estiguin protegides.

- Comportament adequat:

- Els fòrums i xats interns han de ser utilitzats de manera respectuosa, professional i d'acord amb les normes de conducta de l'Ajuntament.
- Es prohibeix l'ús indegut d'aquests canals per a fins personals o no relacionats amb el treball.





- Actualització de dades:

- El personal és responsable de mantenir la seva informació de contacte actualitzada a la intranet, garantint l'exactitud i la pertinència de la informació.

8.3 Actualització i Manteniment

- **Descripció:** per garantir el bon funcionament i la utilitat de la intranet, és necessari un manteniment regular i l'actualització constant de continguts, d'acord amb les normatives de protecció de dades.

- Procediments:

- Actualització de continguts:

- Les persones responsables de cada departament han d'assegurar-se que la informació rellevant estigui sempre actualitzada.
- Es documentarà qui fa les actualitzacions i quan es fan, per garantir la traçabilitat i la transparència.

- Manteniment tècnic:

- El Departament de Tecnologia de la Informació és responsable de la supervisió tècnica, la resolució de problemes i la implementació de millores.
- Es faran revisions periòdiques dels protocols de seguretat per assegurar que s'estan complint els requisits del RGPD i la LOPD.

- Revisió periòdica:

- Realitzar revisions mensuals per assegurar que la intranet funciona correctament i que els continguts estan al dia.
- Aquestes revisions inclouen auditories de seguretat per identificar i corregir vulnerabilitats.

8.4 Suport i Assistència Tècnica

- **Descripció:** l'Ajuntament ofereix suport tècnic per assegurar que totes les persones usuàries puguin utilitzar la intranet de manera efectiva i segura.

- Procediments de suport:

- Servei d'assistència tècnica:

- Disponibilitat d'un equip de suport tècnic per resoldre incidències i proporcionar ajuda amb l'ús de la intranet.
- Les incidències seran registrades i documentades per garantir el seguiment i la millora contínua.

- Manuals i guies:

- Provisió de materials formatius i tutorials sobre l'ús de la intranet, amb un enfocament específic en la seguretat de la informació.
- Aquests materials es revisaran i actualitzaran periòdicament per assegurar que estiguin alineats amb les millors pràctiques de protecció de dades.

- Formació contínua:

- Organització de sessions formatives per capacitar el personal en l'ús de les funcionalitats de la intranet, incloent-hi la protecció de dades i l'ús segur de la plataforma.

Aquest apartat garanteix que la gestió de la intranet municipal de l'Ajuntament de Bunyola compleixi amb les exigències del RGPD i la LOPD, assegurant que la informació sigui tractada amb la màxima seguretat, confidencialitat i responsabilitat.

9. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL PERSONAL

9.1 Programes de Formació en Comunicació Efectiva

- **Descripció:** els programes de formació estan dissenyats per millorar les habilitats de comunicació del personal, assegurant que la informació es transmeti de manera clara i efectiva.

- Components del programa:

- Tallers de comunicació: sessions interactives on es treballen tècniques de comunicació verbal i escrita.
- Cursos en línia: formació accessible sobre bones pràctiques comunicatives.
- Seminaris i conferències: esdeveniments amb persones expertes en comunicació que proporcionen coneixements i estratègies avançades.

9.2 Tallers de Redacció i Ús de la Intranet

- **Descripció:** els tallers de redacció i ús de la intranet ajuden al personal a adquirir les habilitats necessàries per utilitzar aquestes eines de manera eficient.

- Components del taller:

- Redacció clara i inclusiva: tècniques per escriure missatges clars, concisos i inclusius.
- Ús de la intranet: guia pràctica sobre com accedir i utilitzar les diferents funcionalitats de la intranet.
- Eines digitals: formació en l'ús d'eines digitals de col·laboració i comunicació.

9.3 Campanyes de Sensibilització sobre la Importància de la Comunicació Interna

- **Descripció:** les campanyes de sensibilització estan dissenyades per destacar la importància de la comunicació interna i promoure una cultura de comunicació oberta i transparent.

- Components de la campanya:

- Materials de difusió: cartells, fullets i altres materials informatius.
- Sessions informatives: reunions i seminaris sobre bones pràctiques professionals de comunicació.
- Activitats participatives: tallers i dinàmiques de grup que fomenten la participació i el compromís amb les bones pràctiques comunicatives.

10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PROTOCOL**10.1 Indicadors de Seguiment**

Per avaluar l'eficàcia del protocol de comunicació interna, es defineixen una sèrie d'indicadors que permeten mesurar-ne l'impacte i identificar àrees de millora.

- Indicadors principals:

- Participació del personal: mesura de la participació en activitats de comunicació interna (reunions, formacions, etc.).
- Qualitat de les comunicacions: avaluacions periòdiques de la claredat i eficàcia de les comunicacions enviades.
- Feedback del personal: recollida de comentaris i suggeriments sobre la comunicació interna a través d'enquestes i bústies de suggeriments.

10.2 Procediments d'Avaluació Periòdica

L'avaluació periòdica del protocol assegura que es mantingui rellevant i efectiu, adaptant-se a les necessitats canviants de l'organització.

- Procediments:

- Revisions trimestrals: avaluació dels indicadors de seguiment cada trimestre per identificar tendències i àrees de millora.
- Enquestes al personal: realització d'enquestes regulars per recollir l'opinió del personal sobre l'eficàcia de la comunicació interna.
- Anàlisi de resultats: revisió i anàlisi dels resultats de les enquestes i indicadors per desenvolupar plans d'acció.

10.3 Revisió i Actualització del Protocol

La revisió i actualització regular del protocol assegura que es mantingui alineat amb les millors pràctiques i necessitats de l'organització.

- Procediments:

- Actualització anual: revisió completa del protocol cada any per incorporar canvis necessaris.



- Comitè de revisió: creació d'un comitè encarregat de supervisar i recomanar actualitzacions del protocol. Les modificacions del protocol requeriran l'aprovació del Ple municipal i la revisió d'un òrgan tècnic extern per garantir imparcialitat i objectivitat.
- Implementació de millores: aplicació de canvis basats en les avaluacions i recomanacions del comitè.

Aquestes seccions asseguruen que la comunicació interna a l'Ajuntament de Bunyola sigui efectiva, inclusiva i adaptativa, fomentant un ambient de treball col·laboratiu i informatiu.

11. GESTIÓ DE CONFLICTES I RESOLUCIÓ DE PROBLEMES

11.1 Identificació de Conflictes de Comunicació

Els conflictes de comunicació poden emergir en qualsevol entorn organitzatiu i tenir un impacte negatiu en la dinàmica de treball i les relacions personals. És essencial detectar-los precoçment per abordar-los eficaçment i evitar que esdevinguin problemes més greus. Alguns exemples inclouen malentesos, manca de claredat en les instruccions i discrepàncies en la interpretació de les polítiques internes.

Per identificar aquests conflictes:

- **Observació activa:** supervisar les interaccions entre els i les membres de l'equip per detectar indicis de tensió o malentesos.
- **Recollida de feedback:** fomentar un ambient propici perquè el personal pugui expressar les seves preocupacions sobre malentesos o problemes de comunicació.
- **Anàlisi de dades:** revisar informes d'avaluació de l'ambient laboral i enquestes de satisfacció per identificar tendències o patrons de conflicte.

11.2 Procediments per a la Resolució de Conflictes

Per abordar els conflictes de comunicació de manera constructiva i garantir una gestió eficaç dels mateixos dins de l'Ajuntament de Bunyola, es poden implementar diversos procediments:

Comunicació oberta:

Descripció: encoratjar el diàleg directe i respectuós entre les parts involucrades és essencial per identificar l'origen del conflicte i trobar solucions. Es recomana que les persones involucrades expressin les seves preocupacions de manera clara, escoltin activament, i se centrin en els fets i en la resolució del problema, evitant personalitzacions i atribucions de culpa.

Objectiu: reduir malentesos, millorar la comprensió mútua i prevenir l'escalada del conflicte.

Mediació i Assessorament legal:

Descripció: quan la comunicació oberta no és suficient, es pot designar una persona mediadora imparcial o professional de recursos humans per facilitar la conversa i ajudar a arribar a una solució acceptable per a totes les parts.

Assessorament legal: en casos on el conflicte pugui derivar en procediments legals o impliqui qüestions legals complexes, es farà intervenir a una persona assessora legal per avaluar la situació i proporcionar orientació jurídica. Aquesta persona serà involucrada quan:

- Hi hagi sospita que el conflicte pot vulnerar drets laborals o altres normes legals.
- Es consideri que la resolució del conflicte podria requerir un procediment disciplinari.
- Les parts no aconseguixin arribar a un acord mitjançant la mediació i es consideri necessari un arbitratge formal o accions legals.

Procés: les persones assessores legals es reuniran amb les parts implicades i les persones mediadores per garantir que totes les accions siguin conformes amb la llei i es minimitzin els riscos legals.

Objectiu: garantir que les resolucions dels conflictes siguin justes, legals, i minimitzin els riscos per a l'organització i els empleats.

Resolució de problemes (Mètode GROW):

Descripció: el mètode GROW és una tècnica estructurada que ajuda a resoldre problemes de manera sistemàtica. Es basa en definir els objectius (Goals), comprendre la realitat actual (Reality), explorar les opcions disponibles (Options) i determinar la voluntat d'actuar (Will).

Objectiu: facilitar una anàlisi clara i estructurada dels conflictes, permetent que les parts implicades prenguin decisions informades i constructives.

Acords de comportament:

Descripció: establir normes de comportament clares per a les interaccions dins de l'organització pot ajudar a prevenir conflictes futurs. Aquestes normes de comportament seran documentades i es difondran a tot el personal, assegurant que tothom entengui les expectatives sobre la seva conducta.

Objectiu: fomentar un ambient de respecte i col·laboració a l'organització, reduint la incidència de conflictes a llarg termini.

Aquestes pràctiques estan dissenyades per garantir una resolució de conflictes justa, eficient i d'acord amb la normativa legal, assegurant que els drets de totes les parts estiguin protegits i que l'Ajuntament de Bunyola actuï de manera transparent i responsable.

11.3 Mediadors/es i Suport Extern

Quan els conflictes no es poden resoldre internament, és crucial tenir accés a mediació externa i suport professional:

- **Serveis de mediació externa:** col·laborar amb proveïdors especialitzats per facilitar sessions de mediació imparcials i eficaces.
- **Assessorament legal:** proporcionar assistència legal per a situacions complexes o per protegir els drets del personal.
- **Suport emocional:** accés a serveis de suport psicològic per a les persones empleades afectades emocionalment per conflictes.

12. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT**12.1 Normativa Aplicable**

L'Ajuntament de Bunyola està compromès a complir amb les normatives vigents de protecció de dades personals per salvaguardar la privacitat del personal i de la informació confidencial:

- **Regulacions legals:** referència a legislacions com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la UE que estipulen les directrius per al tractament de dades personals.
- **Polítiques internes:** descripció de les polítiques internes de l'Ajuntament que regulen la gestió, emmagatzematge i ús de dades personals.

12.2 Mesures

És crucial establir mesures clares per garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea.

Mesures de Seguretat i Confidencialitat:

a) Mesures tècniques:

Xifrat de dades: totes les dades personals han de ser emmagatzemades i transmeses de manera xifrada per a evitar l'accés no autoritzat.

Control d'accés: implantar mecanismes per assegurar que només el personal autoritzat pugui accedir a les dades personals. Això inclou l'ús de contrasenyes fortes, autenticació multi factor (MFA) i permisos d'accés basats en rols.

Seguretat de la xarxa: utilitzar tallafocs, antivirus actualitzats i eines de detecció d'intrusions per protegir les dades personals en els sistemes de l'Ajuntament.

Còpies de seguretat: realitzar còpies de seguretat periòdiques de les dades personals per garantir-ne la recuperació en cas d'incidents.

b) Mesures organitzatives:

Política de confidencialitat: tota la plantilla ha de signar un acord de confidencialitat que especifiqui les seves responsabilitats en el tractament de dades personals.

Formació del personal: realitzar formacions periòdiques per al personal sobre bones pràctiques en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

Gestió de dispositius: prohibir l'ús de dispositius personals per al tractament de dades sensibles i establir mesures per protegir dispositius corporatius (xifrat, control remot, etc.).

Eliminació segura de dades: establir procediments per a l'eliminació segura de les dades personals, tant en format digital com en paper, un cop finalitzat el seu ús.





12.3 Procediments de Protecció de Dades

Per garantir la protecció adequada de les dades personals:

Accés restringit: limitar l'accés a la informació personal només a personal autoritzat i proporcionar formació sobre la gestió segura de dades.

Seguretat de la informació: implementar mesures tècniques i organitzatives per protegir les dades contra l'accés no autoritzat, la pèrdua o el robatori.

Notificació de violacions: establir un protocol per a la notificació i gestió de violacions de dades en cas de compromís de la informació personal.

12.4 Confidencialitat en les Comunicacions Internes

Preservar la confidencialitat de les comunicacions internes és crucial per a la seguretat de la informació i la privacitat del personal:

Ús de canals segurs: promoure l'ús de xarxes internes segures i protocols d'encriptació per a la transmissió de dades sensibles.

Formació del personal: capacitar el personal en pràctiques de comunicació segures i la importància de mantenir la confidencialitat.

Política de confidencialitat: establir polítiques clares sobre la gestió de la informació confidencial i les conseqüències de violar la confidencialitat.

12.5 Procediments per a la Notificació en cas de Violació de Dades

a) Identificació i resposta immediata:

Detecció d'incidents: establir mecanismes per a la detecció immediata de violacions de dades, com ara alertes automatitzades o revisions periòdiques dels sistemes.

Aïllament de l'incident: quan es detecti una violació, aïllar immediatament els sistemes afectats per minimitzar el dany.

b) Avaluació de l'incident:

Anàlisi d'impacte: avaluar la magnitud de la violació, identificant les dades compromeses, la seva gravetat i l'impacte potencial sobre les persones afectades.

Documentació: registrar tots els detalls de l'incident, incloent-hi les mesures correctives adoptades i les conclusions de l'anàlisi.

c) Notificació de la violació:

Autoritats competents: notificar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) en un termini màxim de 72 hores després de la detecció de la violació, incloent-hi la naturalesa de la violació, les dades afectades i les mesures adoptades.

Persones afectades: si la violació comporta un risc elevat per als drets i llibertats de les persones, notificar les afectades de manera clara i concisa, explicant les possibles conseqüències i les accions que poden prendre per protegir-se.

d) Mesures correctives:

Revisió dels protocols de seguretat: després d'una violació de dades, revisar i, si és necessari, actualitzar les mesures de seguretat per prevenir futurs incidents similars.

Formació addicional: proporcionar formació addicional al personal implicat en la violació, si es detecta que l'incident ha estat provocat per una mala pràctica.

Aquestes mesures asseguraran que l'Ajuntament de Bunyola compleixi amb les obligacions establertes pel RGPD i protegeixi adequadament la privacitat de les dades personals que tracta.

Aquests protocols ajuden a garantir que l'Ajuntament de Bunyola gestioni de manera efectiva els conflictes de comunicació i protegeixi la privacitat i la confidencialitat de les dades personals, essencials per mantenir una cultura organitzativa saludable i conformar-se amb les normatives legals vigents.

13. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

13.1 Estratègies de Comunicació Interna per a la Difusió del Protocol

La difusió del protocol és crucial per assegurar-ne la implementació efectiva i la comprensió per part de tot el personal de l'Ajuntament. Les estratègies de comunicació interna poden incloure:



Comunicació directa: utilitzar reunions departamentals, correus electrònics i sessions de feedback per informar el personal sobre la implementació del protocol.

Intranet i plataformes internes: publicar el protocol complet i actualitzacions rellevants a la intranet de l'Ajuntament, facilitant l'accés fàcil per a tot el personal.

Material imprès: distribuir còpies impreses del protocol a les oficines i llocs de treball per assegurar que tot el personal tingui accés físic al document.

Xarxes socials internes: utilitzar plataformes internes de xarxes socials per compartir informació rellevant sobre el protocol i facilitar la discussió i preguntes del personal.

13.2 Accessibilitat del Protocol per a Tot el Personal

Assegurar que el protocol sigui accessible i comprensible per a tot el personal és fonamental per a la seva efectiva implementació. Segons la legislació vigent, qualsevol document oficial ha de ser accessible en formats que compleixin amb els estàndards d'accessibilitat establerts, garantint que persones amb discapacitat puguin accedir a la informació sense barreres. Algunes mesures per aconseguir-ho inclouen:

Documentació clara i concisa:

Descripció: redactar el protocol en un llenguatge clar i directe, evitant tecnicismes innecessaris per facilitar la comprensió per part de tot el personal, independentment del seu nivell de coneixements tècnics.

Objectiu: assegurar que el contingut sigui fàcilment comprensible per tothom i que es minimitzin possibles confusions o malentesos.

Format digital accessible:

Descripció: publicar el protocol en formats digitalment accessibles (PDF amb etiquetatge adequat, HTML, etc.) que compleixin amb els estàndards d'accessibilitat, com els establerts en la Norma UNE-EN 301549 i les directrius WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)

Objectiu: garantir que les persones amb discapacitat puguin accedir a la informació sense barreres, ja sigui utilitzant lectors de pantalla, programari de magnificació o altres tecnologies assistides.

Formació inicial:

Descripció: proporcionar formació inicial a tot el personal sobre el protocol, assegurant que tothom entengui els seus continguts, objectius i la manera correcta d'aplicar-lo. La formació inclourà instruccions sobre com accedir als documents en formats accessibles i com sol·licitar assistència addicional si és necessari.

Objectiu: assegurar que tot el personal, incloses les persones amb necessitats especials, tingui una comprensió clara i completa del protocol i pugui aplicar-lo de manera efectiva.

Traducció i adaptació:

Descripció: traduir el protocol a diversos idiomes i adaptar-lo per a persones amb discapacitats.

Objectiu: assegurar que sigui comprensible i accessible per a tothom.

Aquestes mesures tenen com a objectiu assegurar que el protocol sigui no només clar i comprensible, sinó també accessible per a tot el personal, tal com exigeix la legislació en matèria d'accessibilitat i inclusió.

13.3 Sessions Informatives i Formatives

Organitzar sessions informatives i formatives és essencial per garantir que tot el personal estigui ben informat i preparat per a la implementació del protocol. Aquestes sessions poden incloure:

Presentacions en persona: realitzar sessions presencials on es presenti el protocol, s'expliquin les seves seccions clau i s'abordini preguntes del personal.

Webinars o sessions virtuals: organitzar sessions en línia per a les persones empleades que no puguin assistir personalment, facilitant la participació i la interacció.

Materials de suport: proporcionar materials de suport com presentacions, guies i vídeos explicatius per reforçar la comprensió del protocol.



**14. ANNEX****14.1 Contactes Clau per a Consultes i Suport****Contactes interns de l'Ajuntament de Bunyola**

Nom del recurs	Correu electrònic	Telèfon
Comissió Tècnica de Seguiment	batlia@ajbunyola.net	971 61 30 07
Servei Jurídic de l'Ajuntament	secretaria@ajbunyola.net	Ext. 2019
Serveis Socials de l'Ajuntament	serveissocials@ajbunyola.net	696 56 21 69

Aquests elements del protocol i el seu annex ajudaran a assegurar que l'Ajuntament de Bunyola mantingui una comunicació interna efectiva, de fàcil accés a la informació necessària i un suport continu per a la implementació de les polítiques establertes.

Contra el present acord, que posa fi a la via administrativa, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Palma, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà a la publicació del present anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la Jurisdicció Contenciós-Administrativa.

(Signat electrònicament: 30 de setembre de 2025)

La batlessa

Maria Antònia Serralta Cunill)

