



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE BUNYOLA

10913 *Aprobación definitiva del Protocolo de comunicación interna del Ayuntamiento de Bunyola*

Por acuerdo del Ayuntamiento Pleno, adoptado en sesión ordinaria celebrada día 8 de mayo de 2025, se aprobó inicialmente el Protocolo de comunicación interna del Ayuntamiento de Bunyola.

Sometido al trámite de información pública y audiencia por un plazo de treinta días, mediante anuncios publicados en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y en el tablón de anuncios de este Ayuntamiento (BOIB n.º 67 de 27 de mayo de 2025), se presentaron unas enmiendas, de las cuales algunas fueron desestimadas y otras estimadas, tal y como se desprende del acuerdo del Pleno ordinario de 11 de septiembre de 2025, que literalmente dice:

Expediente n.º: 4273/2024

Propuesta acuerdo Pleno

Procedimiento: Disposiciones Normativas (Aprobación, Modificación o Derogación)

PROPUESTA ACUERDO PLENO

Vista la necesidad de proceder a la aprobación del Protocolo de comunicación interna del Ayuntamiento de Bunyola,

A la vista de los siguientes antecedentes:

Documento	Fecha/N.º
Provisión de Alcaldía solicitando informe de secretaría	05/02/2025
Informe de Secretaría	10/02/2025
Protocolo de comunicación interna	
Certificado dictamen CIGC	02/05/2025
Certificado acuerdo Pleno	22/05/2025
Anuncio de Aprobación Inicial en el Boletín Oficial de las Islas Baleares	27/05/2025 BOIB n.º 67
Enmiendas al Protocolo	30/05/2025 2025-E-RE-1556
Informe de los Servicios Técnicos	29/07/2025

Realizada la tramitación legalmente establecida se propone al Pleno la adopción del siguiente

ACUERDO

PRIMERO. Estimar parcialmente las enmiendas tercera y quinta y estimar el resto de alegaciones presentadas por la sra. Maria José Verdú Torres, en fecha 30 de mayo de 2025, por los motivos expresados al Informe de fecha 29 de julio de 2025, del cual se remitirá una copia a los interesados junto con la notificación del presente Acuerdo y en consecuencia, introducir en el expediente las modificaciones indicadas en este Informe.

SEGUNDO. Aprobar definitivamente el Protocolo de comunicación interna del Ayuntamiento de Bunyola, una vez resueltas las reclamaciones presentadas e incorporadas a este las modificaciones derivadas de las alegaciones estimadas, con la redacción que a continuación se recoge:

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL AYUNTAMIENTO DE BUNYOLA

ÍNDICE

1 Introducción

1.1 Presentación del Protocolo

1.2 Importancia de una Comunicación Interna Efectiva



1.3 Objetivos del Protocolo

2 Ámbito de Aplicación

2.1 Áreas y Departamentos Afectados

2.2 Personal Involucrado

2.3 Relación con Otras Políticas y Protocolos

3 Principios de la Comunicación Interna

3.1 Transparencia

3.2 Claridad

3.3 Respeto y Inclusividad

3.4 Eficacia y Eficiencia

4 Canales de comunicación Interna

4.1 Canales Escritos (Correos electrónicos, boletines, intranet)

4.2 Canales Orales (Reuniones, conferencias, llamadas telefónicas)

4.3 Canales Audiovisuales (Videos informativos, webinars)

4.4 Otros Canales (Tablones de anuncios, aplicaciones de mensajería instantánea)

5 Estructuras y Responsabilidades

5.1 Rol del Departamento de Comunicación

5.2 Responsabilidades de los o las Jefas de Departamento

5.3 Rol del Personal Administrativo

5.4 Responsabilidad Individual del Personal

6 Procedimientos de Comunicación

6.1 Programas de Información Regular (Boletines informativos, circulares)

6.2 Procedimientos para la Comunicación Urgente

6.3 Comunicación de Cambios y Novedades

6.4 Feedback y Comunicación Bidireccional

7 Normas para la Redacción de Comunicaciones Internas

7.1 Lenguaje Claro, Sencillo y Normativo

7.2 Estructura y Formato de los Mensajes

7.3 Revisiones y Aprobaciones Previas al Envío

8 Gestión de la Intranet Municipal

8.1 Funcionalidades de la Intranet

8.2 Normas de Uso y Acceso

8.3 Actualización y Mantenimiento

8.4 Apoyo y Asistencia Técnica

9 Formación y Sensibilización del Personal

9.1 Programas de Formación en Comunicación Efectiva

9.2 Talleres de Redacción y Uso de la Intranet

9.3 Campañas de Sensibilización sobre la Importancia de la Comunicación Interna

10 Seguimiento y Evaluación del Protocolo

10.1 Indicadores de Seguimiento

10.2 Procedimientos de Evaluación Periódica

10.3 Revisión y Actualización del Protocolo





11 Gestión de Conflictos y Resolución de Problemas

- 11.1 Identificación de Conflictos de Comunicación
- 11.2 Procedimientos para la Resolución de Conflictos
- 11.3 Mediadores/se y Apoyo Externo

12 Protección de Datos y Confidencialidad

- 12.1 Normativa Aplicable
- 12.2 Medidas
- 12.3 Procedimientos de Protección de Datos
- 12.4 Confidencialidad en las Comunicaciones Internas
- 12.5 Procedimientos para la Notificación en caso de Violación de Datos

13 Difusión del Protocolo

- 13.1 Estrategias de Comunicación Interna para la Difusión del Protocolo
- 13.2 Accesibilidad del Protocolo para Todo el Personal
- 13.3 Sesiones Informativas y Formativas

14 Anexo

- 14.1 Contactos Clave para Consultas y Apoyo

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Presentación del Protocolo

El Protocolo de Comunicación Interna del Ayuntamiento de Bunyola es una herramienta fundamental destinada a mejorar y optimizar las comunicaciones dentro de la organización. Este documento establecerá las directrices, procedimientos y buenas prácticas que todo el personal del Ayuntamiento tiene que seguir para garantizar una comunicación fluida, clara y eficiente. Además, este protocolo pretende fomentar un entorno de trabajo colaborativo, donde la información se comparta de manera adecuada y se asegure que toda la plantilla esté muy informada y alineada con los objetivos del Ayuntamiento.

1.2 Importancia de una Comunicación Interna Efectiva

Una comunicación interna efectiva es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización, y especialmente en el ámbito público, donde la coordinación entre departamentos y la transparencia en la transmisión de la información son cruciales. La comunicación interna efectiva permite:

- **Mejorar la coordinación y la colaboración** entre los diferentes departamentos y equipos.
- **Asegurar que todo el personal** tenga acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente.
- **Fomentar un ambiente de trabajo positivo** y respetuoso, donde la comunicación es abierta y bidireccional.
- **Reducir errores y malentendidos, mejorando así la calidad** del servicio que se ofrece a la ciudadanía.
- **Promover la participación y el compromiso** del personal con los objetivos del Ayuntamiento, aumentando su motivación y satisfacción laboral.

1.3. Objetivos del Protocolo

Los objetivos generales y específicos del Protocolo de Comunicación Interna del Ayuntamiento de Bunyola son los siguientes:

• Objetivo General:

Establecer un marco claro y estructurado para la comunicación interna que garantice la transmisión efectiva de la información, fomentando así una cultura organizativa basada en la transparencia, la colaboración y el respeto.

• Objetivos Específicos:

1. Definir canales de comunicación claros y accesibles: identificar y establecer los canales más adecuados para la comunicación interna, asegurando que sean fácilmente accesibles para todo el personal.
2. Establecer normas y procedimientos: desarrollar e implementar normas y procedimientos para la redacción, el envío y la recepción de comunicaciones internas, garantizando la coherencia y la claridad en todos los mensajes.



3. Fomentar la formación y la sensibilización: proporcionar formación continua al personal sobre las mejores prácticas en comunicación interna y la importancia de la comunicación efectiva en el puesto de trabajo.
4. Promover la transparencia y la participación: asegurar que la información relevante esté disponible para todo el personal de manera transparente y oportuna, y fomentar la participación activa de toda la plantilla de la organización en los procesos de comunicación.
5. Garantizar la protección de datos y la confidencialidad: establecer medidas para proteger la información confidencial y asegurar que se respetan las normas de protección de datos en todas las comunicaciones internas.
6. Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación: desarrollar indicadores y mecanismos para el seguimiento y la evaluación continua de la eficacia de la comunicación interna, permitiendo ajustamientos y mejoras constantes.

Con este protocolo, el Ayuntamiento de Bunyola se compromete a mejorar sus prácticas de comunicación interna, asegurando que todo el personal disponga de la información necesaria para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y contribuyendo así a una mejor prestación de servicios a la ciudadanía.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo de Comunicación Interna del Ayuntamiento de Bunyola se aplica a toda la organización, incluyendo todas las áreas y departamentos, así como todo el personal involucrado. Este apartado define claramente el alcance del protocolo para asegurar una implementación coherente y efectiva.

2.1 Áreas y Departamentos Afectados

Este protocolo es aplicable en todas las áreas y departamentos del Ayuntamiento de Bunyola, incluyendo pero no limitándose a:

- **Alcaldía y Secretaría General:** donde se coordinan las políticas municipales y su ejecución.
- **Departamento de Recursos Humanos:** responsable de la gestión del personal y su formación.
- **Departamento de Hacienda y Contabilidad:** gestiona los recursos financieros y presupuestos municipales.
- **Departamento de Urbanismo y Medio Ambiente:** todavía de la planificación urbana y la protección del medio ambiente.
- **Departamento de Servicios Sociales:** proporciona servicios de asistencia y apoyo a la comunidad.
- **Departamento de Cultura y Deportes:** organiza actividades culturales y deportivas para la comunidad.
- **Departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales:** responsable de la comunicación externa e interna del Ayuntamiento.

2.2. Personal Involucrado

El protocolo afecta todo el personal del Ayuntamiento de Bunyola, incluyendo:

- **Funcionarios/se y Personal Laboral:** todas las personas empleadas públicas que trabajan en las diferentes áreas y departamentos.
- **Personal de Dirección:** los y las jefas de departamento y otros cargos directivos que tienen responsabilidades de liderazgo y gestión.
- **Personal Administrativo:** personas trabajadoras que llevan a cabo funciones administrativas y de apoyo.
- **Contratistas y Colaboraciones Externas:** cuando sea pertinente, este protocolo también puede aplicarse a personas externas que colaboran con el Ayuntamiento en proyectos específicos.

2.3 Relación con Otras Políticas y Protocolos

Este protocolo de comunicación interna está estrechamente vinculado a otras políticas y protocolos del Ayuntamiento, asegurando una coherencia e integración adecuada entre todas las prácticas organizativas. Las principales relaciones son con:

- **Política de Igualdad y No Discriminación:** este protocolo promueve un lenguaje inclusivo y no sexista, en línea con las políticas de igualdad del Ayuntamiento.
- **Protocolo de Acoso por Razón de Sexo:** las comunicaciones internas tienen que respetar y promover un entorno de trabajo seguro y respetuoso, libre de acoso.
- **Protocolo de Protección de Datos:** todas las comunicaciones internas tienen que cumplir con las normativas de protección de datos personales, asegurando la confidencialidad y la seguridad de la información.
- **Plan de Formación del Personal:** la formación continua en comunicación efectiva es esencial y tiene que estar coordinada con el plan de formación global del Ayuntamiento.
- **Protocolo de Transparencia y Acceso a la Información:** asegura que las comunicaciones internas también contribuyan a una gestión transparente y responsable de la información pública.

Con esta definición clara del ámbito de aplicación, el Ayuntamiento de Bunyola busca garantizar que toda la plantilla de la organización esté muy informada y alineada con los objetivos comunes, promoviendo así una comunicación interna eficaz y respetuosa.





3. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna al Ayuntamiento de Bunyola se basa en un conjunto de principios fundamentales que guían todas las interacciones y transmisiones de información dentro de la organización. Estos principios aseguran que la comunicación sea efectiva, respetuosa y alineada con los valores institucionales. El Ayuntamiento garantizará la libertad de expresión y de pensamiento a todo el personal, dentro del marco del respeto y las obligaciones profesionales.

3.1 Transparencia

Descripción:

La transparencia implica la comunicación abierta y honesta en todas las actividades y decisiones del Ayuntamiento. Este principio garantiza que la información relevante se comparta con todo el personal de manera oportuna y accesible.

Objetivos:

1. Facilitar el acceso a la información para todo el personal.
2. Fomentar la confianza y la colaboración entre la plantilla y los diferentes departamentos.
3. Asegurar que las decisiones y las acciones del Ayuntamiento sean comprensibles y visibles para todo el personal de la organización.

Prácticas:

- Publicar informes regulares sobre el progreso de proyectos e iniciativas.
- Utilizar canales de comunicación que permitan el acceso fácil a la información, como la intranet y boletines electrónicos.
- Promover la participación y los comentarios de las personas empleadas en procesos de decisiones importantes.

3.2 Claridad

Descripción:

La claridad en la comunicación interna es esencial para evitar malentendidos y asegurar que todos los mensajes sean fácilmente comprensibles para todo el personal. Esto implica el uso de un lenguaje sencillo, directo y preciso.

Objetivos:

1. Reducir la confusión y los errores en la transmisión de la información.
2. Asegurar que todo el personal entienda claramente sus tareas y responsabilidades.
3. Facilitar la comprensión de los objetivos y las políticas del Ayuntamiento.

Prácticas:

- Redactar documentos y comunicaciones con un lenguaje sencillo y directo.
- Evitar el uso de vocabulario técnico o terminología compleja sin explicación.
- Proporcionar resúmenes y puntos clave en todas las comunicaciones largas o detalladas.

3.3 Respeto y Inclusividad

Descripción:

El respeto y la inclusividad son principios fundamentales que aseguran que la comunicación interna sea respetuosa con todas las personas, independientemente de su género, raza, religión, orientación sexual u otras características personales. Por lo tanto, el respeto a la dignidad de todas las personas tiene que regir las comunicaciones internas, garantizando un trato igualitario y profesional a toda la plantilla.

Objetivos:

1. Crear un entorno de trabajo respetuoso e inclusivo para todo el mundo.
2. Fomentar la diversidad y la igualdad en todas las comunicaciones.
3. Asegurar que todas las voces sean escuchadas y valoradas.





Prácticas:

- Utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista en todas las comunicaciones.
- Promover la diversidad en los equipos de trabajo y en las comunicaciones.
- Garantizar que todas las opiniones y perspectivas sean consideradas en las discusiones y decisiones.

3.4 Eficacia y Eficiencia

• **Descripción:** la eficacia y la eficiencia en la comunicación interna implican el uso óptimo de los recursos disponibles para asegurar que la información llegue a las personas destinatarias de manera rápida y efectiva.

• Objetivos:

1. Optimizar los procesos de comunicación para reducir el tiempo y los recursos necesarios.
2. Asegurar que la información se transmita de manera efectiva y llegue a la gente destinataria correcta.
3. Mejorar la productividad y la coordinación entre los diferentes departamentos.

• Prácticas:

- Utilizar tecnologías y herramientas de comunicación adecuadas para facilitar la transmisión de información.
- Establecer procedimientos claros para la comunicación interna, incluyendo protocolos para la respuesta rápida y eficiente.
- Promover la planificación y la organización en la transmisión de mensajes para evitar duplicidades y errores.

Estos principios aseguran que la comunicación interna en el Ayuntamiento de Bunyola sea coherente, respetuosa y efectiva, contribuyendo así a uno en torno a trabajo saludable y productivo.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Para asegurar una comunicación efectiva y accesible, el Ayuntamiento de Bunyola utiliza una variedad de canales que permiten la transmisión de información de manera clara y oportuna. A continuación se detallan los principales canales de comunicación interna.

4.1 Canales Escritos

Correos electrónicos:

- Descripción: los correos electrónicos son el canal más utilizado para la comunicación escrita entre el personal del Ayuntamiento. Permiten una comunicación rápida y detallada.
- Uso: informes, notificaciones, convocatorias de reuniones, distribución de documentos, seguimiento de tareas.
- Buenas prácticas: asegurar claridad y brevedad, utilizar asunto descriptivo, incluir información de contacto, verificar la ortografía y gramática.

Boletines:

- Descripción: publicaciones periódicas que recogen noticias, acontecimientos y actualizaciones relevantes para la organización.
- Uso: difusión de información general, novedades institucionales, reconocimiento de hitos y éxitos.
- Buenas prácticas: publicar regularmente, mantener un formato atractivo y fácil de leer, incluir enlaces en información adicional.

Intranet:

- Descripción: plataforma digital interna accesible por todo el personal del Ayuntamiento, donde se centraliza la información y los recursos.
- Uso: almacenamiento de documentos, directorio de personal, calendario de acontecimientos, anuncios importantes.
- Buenas prácticas: mantener el contenido actualizado, facilitar la navegación, asegurar la accesibilidad para todos los empleados.

4.2 Canales Orales

Reuniones:

- Descripción: espacios de encuentro presencial o virtual donde se discuten temas específicos y se toman decisiones conjuntas.
- Uso: coordinación de proyectos, revisión de progresos, discusión de problemas, toma de decisiones.
- Buenas prácticas: establecer una agenda clara, respetar los tiempos asignados, fomentar la participación de todas las personas.



asistentes, resumir los acuerdos y acciones a seguir.

Conferencias:

- Descripción: sesiones formales donde se presenta información relevante a un grupo amplio de personas.
- Uso: presentación de resultados, lanzamiento de nuevos proyectos, sesiones formativas.
- Buenas prácticas: preparar materiales visuales de apoyo, habilitar espacios para preguntas y respuestas, proporcionar resúmenes o materiales adicionales.

Llamadas telefónicas:

- Descripción: comunicación directa e inmediata para temas que requieren respuesta rápida o discusión detallada.
- Uso: coordinación de tareas urgentes, aclaración de dudas, discusiones privadas.
- Buenas prácticas: ser conciso, confirmar los puntos discutidos al final de la llamada, seguir con un correo electrónico si es necesario para documentar la conversación.

4.3 Canales Audiovisuales

Videos informativos:

- Descripción: clips de video que proporcionan información sobre temas específicos de una manera visual y atractiva.
- Uso: formación del personal, instrucciones sobre procedimientos, comunicación de mensajes institucionales.
- Buenas prácticas: mantener la duración adecuada, utilizar elementos visuales claros, asegurar la calidad del sonido y la imagen.

Webinars:

- Descripción: sesiones formativas o informativas en línea, a menudo interactivas, que permiten la participación remota del personal.
- Uso: formación continua, presentación de nuevos programas, discusión de temas específicos con personas expertas.
- Buenas prácticas: planificar contenidos interesantes y relevantes, proporcionar espacio para preguntas y respuestas, grabar las sesiones para consultas posteriores.

4.4 Otros Canales

Tablones de anuncios:

- Descripción: espacios físicos dentro de las oficinas donde se colocan anuncios, noticias y otra información importante.
- Uso: información de acontecimientos, recordatorios de reuniones, avisos urgentes.
- Buenas prácticas: mantener los tableros actualizados, colocar la información de manera organizada, asegurar la visibilidad para todo el personal.

Aplicaciones de mensajería instantánea:

- Descripción: herramientas digitales que permiten la comunicación rápida e instantánea entre la plantilla del equipo.
- Uso: coordinación de tareas diarias, discusión de temas urgentes, resolución rápida de dudas.
- Buenas prácticas: respetar los horarios laborales, utilizar grupos temáticos para discusiones específicas, mantener la profesionalidad en las comunicaciones.

El uso adecuado de estos canales de comunicación interna permitirá en el Ayuntamiento de Bunyola garantizar una transmisión de información eficiente, asegurando que todo el personal esté muy informado y alineado con los objetivos institucionales.

5. ESTRUCTURAS Y RESPONSABILIDADES

Una comunicación interna efectiva requiere una clara definición de roles y responsabilidades dentro de la organización. Esto asegura que cada miembro del personal entienda su contribución al proceso comunicativo y se fomenta un flujo de información coherente y eficiente.

5.1 Rol del Departamento de Comunicación

Descripción:

El Departamento de Comunicación es el encargado de coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la comunicación interna en el Ayuntamiento de Bunyola. Este departamento juega un papel central en el desarrollo e implementación de las estrategias comunicativas.

Responsabilidades:

- Desarrollar estrategias de comunicación interna: crear e implementar planes que aseguren una comunicación fluida y efectiva dentro de la organización.
- Coordinación de canales de comunicación: gestionar las herramientas y plataformas utilizadas para la comunicación interna, como la intranet, boletines electrónicos, etc.
- Elaboración de contenidos: redactar y difundir mensajes institucionales, noticias y otras comunicaciones relevantes.
- Formación y asesoramiento: proporcionar formación al personal sobre buenas prácticas en comunicación interna y ofrecer apoyo en la redacción de comunicaciones clave.
- Evaluación y seguimiento: monitorizar la eficacia de las estrategias de comunicación y hacer ajustes necesarios para mejorar la calidad de la información transmitida.

5.2 Responsabilidades de los o las Jefas de Departamento**Descripción:**

Los o las jefas de departamento son responsables de garantizar que las comunicaciones dentro de sus equipos sean claras, efectivas y alineadas con los objetivos generales del Ayuntamiento.

Responsabilidades:

- Facilitar la comunicación: asegurar que la información relevante se distribuya adecuadamente entre cada miembro de su equipo.
- Promover la transparencia: fomentar un ambiente donde las comunicaciones sean abiertas y honestas.
- Coordinar con el Departamento de Comunicación: colaborar con el Departamento de Comunicación para asegurar que los mensajes clave se difundan correctamente.
- Resolución de conflictos: gestionar y mediar en cualquier problema comunicativo que pueda surgir dentro del departamento.
- Seguimiento y feedback: proporcionar retroalimentación regular al personal sobre la calidad de las comunicaciones y ofrecer apoyo para mejorarlas.

5.3 Rol del Personal Administrativo**Descripción:**

El personal administrativo es clave para la implementación diaria de las estrategias de comunicación interna. Este grupo asegura que la información circule correctamente y que los procedimientos de comunicación se cumplan.

Responsabilidades:

- Apoyo logístico: asistir en la preparación y distribución de comunicaciones internas, como correos electrónicos y boletines.
- Mantenimiento de registros: archivar documentos y comunicaciones para asegurar su accesibilidad e integridad.
- Asistencia en reuniones: preparar materiales, tomar notas y distribuir actas de reuniones para asegurar que todo el mundo esté informado.
- Gestión de herramientas de comunicación: asegurar que las herramientas de comunicación, como la intranet, estén actualizadas y funcionen correctamente.
- Colaboración con otros departamentos: facilitar la comunicación interdepartamental asegurando que los mensajes se transmitan de manera eficiente.

5.4 Responsabilidad Individual del Personal**Descripción:**

Cada miembro del personal del Ayuntamiento de Bunyola tiene la responsabilidad de contribuir a una comunicación interna efectiva. Esto implica seguir las directrices establecidas y mantener un comportamiento respetuoso y colaborativo.

Responsabilidades:

- Participación activa: contribuir a las discusiones y reuniones con información relevante y puntos de vista constructivos.
- Cumplimiento de las normas: seguir las políticas y procedimientos de comunicación establecidos por la organización.
- Respeto y inclusividad: utilizar un lenguaje respetuoso e inclusivo en todas las comunicaciones.
- Confidencialidad: proteger la información sensible y seguir las normativas de protección de datos.
- Proactivitat: informar sobre problemas de comunicación o sugerir mejoras para procesos comunicativos.





Definiendo claramente estas estructuras y responsabilidades, el Ayuntamiento de Bunyola asegura que toda la plantilla de la organización trabaja conjuntamente para mantener una comunicación interna efectiva y respetuosa, contribuyendo así en la eficiencia operativa y a la consecución de los objetivos institucionales.

6. PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN

Para asegurar una transmisión eficiente y coherente de la información dentro del Ayuntamiento de Bunyola, se establecen los siguientes procedimientos de comunicación interna.

6.1 Programas de Información Regular

• Boletines informativos:

- Descripción: publicaciones periódicas que proporcionan información actualizada sobre las actividades, proyectos y novedades del Ayuntamiento.

- Procedimiento:

- Planificación: establecer un calendario de publicación (semanal, quincenal, mensual).
- Contenido: recopilar información relevante de todos los departamentos.
- Elaboración: redactar los boletines siguiendo los principios de claridad y inclusividad.
- Distribución: enviar por correo electrónico y publicar a la intranet.

• Circulares:

- Descripción: documentos breves destinados a informar sobre temas específicos y urgentes a todo el personal o a determinados departamentos.

- Procedimiento:

- Identificación de la necesidad: determinar la información a comunicar y los destinatarios.
- Redacción: preparar el documento con información clara y concisa.
- Distribución: enviar por correo electrónico a las personas destinatarias relevantes y publicar a la intranet, si procede.

6.2 Procedimientos para la Comunicación Urgente

• Comunicaciones de emergencia:

- Descripción: información crítica que requiere una transmisión inmediata a todo el personal.

- Procedimiento:

- Identificación de la emergencia: valorar la urgencia y la importancia de la información.
- Elaboración del mensaje: redactar un mensaje claro, conciso y directo.
- Canales de distribución: utilizar todos los canales disponibles (correo electrónico, intranet, mensajería instantánea, altavoces internos).
- Confirmación de recepción: #asegurar que todas las personas destinatarias han recibido la información (confirmación de lectura, respuestas automáticas).

6.3 Comunicación de Cambios y Novedades

• Anuncios institucionales:

- Descripción: información sobre cambios en las políticas, estructuras organizativas u otras novedades importantes.

- Procedimiento:

- Planificación: #coordinar con los departamentos implicados para recopilar la información necesaria.
- Redacción: preparar comunicados oficiales claros y detallados.
- Distribución: enviar por correo electrónico, publicar a la intranet y, si hace falta, comunicar en reuniones o sesiones informativas.



6.4 Feedback y Comunicación Bidireccional

• Recopilación de feedback:

- Descripción: procesos para recoger opiniones, sugerencias y comentarios del personal.
- Procedimiento:
 - Herramientas: utilizar encuestas, buzones de sugerencias, sesiones de feedback.
 - Recogida: establecer periodos regulares para recoger feedback (trimestral, semestral).
 - Análisis: revisar y analizar la información recogida para identificar áreas de mejora.
 - Respuestas: proporcionar respuestas e implementar acciones basadas en el feedback recibido.

7. NORMAS PARA LA REDACCIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS

7.1 Lenguaje Claro, Sencillo y Normativo

• **Descripción:** el uso de un lenguaje claro y sencillo es esencial para garantizar que las comunicaciones internas sean comprensibles por todo el personal.

• Prácticas recomendadas:

- Evitar terminología compleja: utilizar palabras sencillas y frases cortas.
- Ser directos: ir directamente en su punto, evitando información superflua.
- Clarificación: proporcionar ejemplos o explicaciones adicionales cuando sea necesario.
- Colectivos neutros: utilizar terms como "el personal" en lugar de "los empleados".
- Evitar estereotipos: no hacer suposiciones basadas en género u otras características personales.

7.2 Estructura y Formato de los Mensajes

• **Descripción:** una buena estructura y formato ayudan a que los mensajes sean fácilmente legibles y comprensibles.

• Prácticas recomendadas:

- Títulos y subtítulos: utilizar encabezamientos para organizar la información.
- Puntos clave: resumir las ideas principales a comienzos del mensaje.
- Formatación: utilizar párrafos cortos, listas con viñetas y otros elementos visuales para facilitar la lectura.

7.3 Revisiones y Aprobaciones Previas al Envío

• **Descripción:** este apartado tiene como objetivo garantizar que todas las comunicaciones importantes del Ayuntamiento de Bunyola sean revisadas y aprobadas de manera adecuada antes de ser enviadas, asegurando así su corrección, precisión y conformidad con la normativa vigente, incluyendo la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

• Responsables de la Revisión:

- Responsable del contenido: la persona o departamento que origina la comunicación es la primera responsable de revisar el contenido para garantizar su corrección y adecuación.
- Equipo de Comunicación: es responsable de la revisión ortográfica, gramatical y del estilo del mensaje para asegurar que sea claro y profesional.
- Responsable Jurídico: si la comunicación contiene información legal o está relacionada con normativas, el Departamento Jurídico tendrá que revisarla para garantizar su conformidad con la legislación aplicable.
- Superior Jerárquico o Autoridad Competente: antes del envío, la comunicación tiene que ser aprobada por el superior jerárquico correspondiente o la autoridad competente según la naturaleza del contenido.

• Criterios de Revisión:

- Corrección lingüística: el contenido tiene que ser revisado para asegurar que no contiene errores ortográficos, gramaticales ni de estilo.
- Veracidad y exactitud: la información incluida tiene que ser precisa, completa y basada en datos verificados. Se verificará que no haya información errónea o incompleta.



- Conformidad legal: se garantizará que el contenido cumpla con las normativas aplicables, incluyendo la LPAC, asegurando la transparencia y la responsabilidad en la comunicación.
- Adecuación y sensibilidad: se valorará que el mensaje sea adecuado para su persona destinataria, teniendo en cuenta cualquier sensibilidad especial que pueda tener el tema.

• Proceso de Documentación y Aprobación:

- Registro de revisiones: cada revisión será documentada en un registro específico, donde se incluirá el nombre de la persona o departamento responsable de la revisión, la fecha y las correcciones o sugerencias hechas. Este registro se mantendrá como parte del expediente de la comunicación.
- Sistema de aprobación: se utilizará un sistema electrónico o físico para obtener las firmas o aprobaciones necesarias de las personas responsables identificadas. Este proceso se tiene que alinear con los requisitos de la LPAC, garantizando que haya una trazabilidad clara de todas las aprobaciones.
- Archivo de comunicaciones aprobadas: una vez aprobada, la comunicación se guardará en un archivo centralizado junto con el registro de revisiones y aprobaciones para garantizar la transparencia y facilitar posibles auditorías futuras.
- Plazos: el proceso de revisión y aprobación tiene que cumplir con los plazos establecidos por la LPAC, garantizando que la comunicación se haga de manera oportuna sin demoras injustificadas.

Estas medidas aseguran que cualquier comunicación del Ayuntamiento de Bunyola sea precisa, legalmente conforme, y adecuadamente aprobada, en línea con los principios de transparencia y responsabilidad exigidos por la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estas normas y procedimientos ayudan a mantener una comunicación interna eficiente, clara e inclusiva dentro del Ayuntamiento de Bunyola, asegurando que todas las personas miembros de la organización estén muy informadas y alineadas con los objetivos institucionales.

8. GESTIÓN DE LA INTRANET MUNICIPAL**8.1 Funcionalidades de la Intranet**

• **Descripción:** la intranet del Ayuntamiento de Bunyola es una plataforma digital interna que proporciona herramientas y recursos para facilitar la comunicación, la colaboración y la gestión de la información de manera segura y eficiente.

• Funcionalidades principales:

- Tablón de anuncios: espacio para publicar noticias, avisos e información relevante para el personal.
- Directorio del personal: base de datos con información de contacto y cargos de las personas empleadas, accesible solo por el personal autorizado.
- Calendario de acontecimientos: agenda compartida con fechas clave, reuniones y acontecimientos institucionales.
- Documentación: archivo de documentos oficiales, políticas, procedimientos y otros recursos con controles de acceso adecuados.
- Herramientas de colaboración: foros, chats internos, y proyectos compartidos, diseñados para favorecer el trabajo en equipo dentro de los límites de seguridad establecidos.
- Formación y desarrollo: acceso a materiales formativos y cursos en línea para el desarrollo profesional.

8.2 Normas de Uso y Acceso

• **Descripción:** el uso adecuado de la intranet asegura que la información sea segura y accesible para todo el personal autorizado, cumpliendo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD).

• Normas de uso: acceso restringido y seguridad de la información:

- El acceso a la intranet está limitado solo al personal autorizado.
- Cada persona empleada tiene que tener una cuenta personal con contraseña robusta que cumpla con las normas de seguridad (incluyendo requisitos de longitud, complejidad y expiración).
- Se tiene que implementar autenticación multi factor (MFA) para aumentar la seguridad en el acceso.

• Confidencialidad:

- La información publicada a la intranet es por uso interno y no tiene que ser compartida con personas externas a la organización.
- Las personas usuarias tienen que seguir las políticas de protección de datos establecidos, #asegurar que los datos personales y sensibles estén protegidos.





• **Comportamiento adecuado:**

- Los foros y chats internos tienen que ser utilizados de manera respetuosa, profesional y de acuerdo con las normas de conducta del Ayuntamiento.
- Se prohíbe el uso indebido de estos canales para hasta personales o no relacionados con el trabajo.

• **Actualización de datos:**

- El personal es responsable de mantener su información de contacto actualizada a la intranet, garantizando la exactitud y la pertinencia de la información.

8.3 Actualización y Mantenimiento

• **Descripción:** para garantizar el buen funcionamiento y la utilidad de la intranet, es necesario un mantenimiento regular y la actualización constante de contenidos, de acuerdo con las normativas de protección de datos.

• **Procedimientos:**

- Actualización de contenidos:

- Las personas responsables de cada departamento tienen que #asegurar que la información relevante esté siempre actualizada.
- Se documentará quién hace las actualizaciones y cuando se hacen, para garantizar la trazabilidad y la transparencia.

- Mantenimiento técnico:

- El Departamento de Tecnología de la Información es responsable de la supervisión técnica, la resolución de problemas y la implementación de mejoras.
- Se harán revisiones periódicas de los protocolos de seguridad para asegurar que se están cumpliendo los requisitos del RGPD y la LOPD.

- Revisión periódica:

- Realizar revisiones mensuales para asegurar que la intranet funciona correctamente y que los contenidos están en el día.
- Estas revisiones incluyen auditorías de seguridad para identificar y corregir vulnerabilidades.

8.4 Apoyo y Asistencia Técnica

• **Descripción:** el Ayuntamiento ofrece apoyo técnico para asegurar que todas las personas usuarias puedan utilizar la intranet de manera efectiva y segura.

• **Procedimientos de apoyo:**

- Servicio de asistencia técnica:

- Disponibilidad de un equipo de apoyo técnico para resolver incidencias y proporcionar ayuda con el uso de la intranet.
- Las incidencias serán registradas y documentadas para garantizar el seguimiento y la mejora continua.

- Manuales y guías:

- Provisión de materiales formativos y tutoriales sobre el uso de la intranet, con un enfoque específico en la seguridad de la información.
- Estos materiales se revisarán y actualizarán periódicamente para asegurar que estén alineados con las mejores prácticas de protección de datos.

- Formación continua:

- Organización de sesiones formativas para capacitar al personal en el uso de las funcionalidades de la intranet, incluyendo la protección de datos y el uso seguro de la plataforma.

Este apartado garantiza que la gestión de la intranet municipal del Ayuntamiento de Bunyola cumpla con las exigencias del RGPD y la LOPD, asegurando que la información sea tratada con la máxima seguridad, confidencialidad y responsabilidad.



9. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

9.1 Programas de Formación en Comunicación Efectiva

• **Descripción:** los programas de formación están diseñados para mejorar las habilidades de comunicación del personal, asegurando que la información se transmita de manera clara y efectiva.

• **Componentes del programa:**

- Talleres de comunicación: sesiones interactivas donde se trabajan técnicas de comunicación verbal y escrita.
- Cursos en línea: formación accesible sobre buenas prácticas comunicativas.
- Seminarios y conferencias: acontecimientos con personas expertas en comunicación que proporcionan conocimientos y estrategias avanzadas.

9.2 Talleres de Redacción y Uso de la Intranet

• **Descripción:** los talleres de redacción y uso de la intranet ayudan al personal a adquirir las habilidades necesarias para utilizar estas herramientas de manera eficiente.

• **Componentes del taller:**

- Redacción clara e inclusiva: técnicas para escribir mensajes claros, concisos e inclusivos.
- Uso de la intranet: guía práctica sobre cómo acceder y utilizar las diferentes funcionalidades de la intranet.
- Herramientas digitales: formación en el uso de herramientas digitales de colaboración y comunicación.

9.3 Campañas de Sensibilización sobre la Importancia de la Comunicación Interna

• **Descripción:** las campañas de sensibilización están diseñadas para destacar la importancia de la comunicación interna y promover una cultura de comunicación abierta y transparente.

• **Componentes de la campaña:**

- Materiales de difusión: carteles, folletos y otros materiales informativos.
- Sesiones informativas: reuniones y seminarios sobre buenas prácticas profesionales de comunicación.
- Actividades participativas: talleres y dinámicas de grupo que fomentan la participación y el compromiso con las buenas prácticas comunicativas.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

10.1 Indicadores de Seguimiento

Para evaluar la eficacia del protocolo de comunicación interna, se definen una serie de indicadores que permiten medir el impacto e identificar áreas de mejora.

• **Indicadores principales:**

- Participación del personal: medida de la participación en actividades de comunicación interna (reuniones, formaciones, etc.).
- Calidad de las comunicaciones: evaluaciones periódicas de la claridad y eficacia de las comunicaciones enviadas.
- Feedback del personal: recogida de comentarios y sugerencias sobre la comunicación interna a través de encuestas y buzones de sugerencias.

10.2 Procedimientos de Evaluación Periódica

La evaluación periódica del protocolo asegura que se mantenga relevante y efectivo, adaptándose a las necesidades cambiantes de la organización.

• **Procedimientos:**

- Revisiones trimestrales: evaluación de los indicadores de seguimiento cada trimestre para identificar tendencias y áreas de mejora.
- Encuestas al personal: realización de encuestas regulares para recoger la opinión del personal sobre la eficacia de la comunicación interna.
- Análisis de resultados: revisión y análisis de los resultados de las encuestas e indicadores para desarrollar planes de acción.



10.3 Revisión y Actualización del Protocolo

La revisión y actualización regular del protocolo asegura que se mantenga alineado con las mejores prácticas y necesidades de la organización.

• Procedimientos:

- Actualización anual: revisión completa del protocolo cada año para incorporar cambios necesarios.
- Comité de revisión: creación de un comité encargado de supervisar y recomendar actualizaciones del protocolo. Las modificaciones del protocolo requerirán la aprobación del Pleno municipal y la revisión de un órgano técnico externo para garantizar imparcialidad y objetividad.
- Implementación de mejoras: aplicación de cambios basados en las evaluaciones y recomendaciones del comité.

Estas secciones aseguran que la comunicación interna en el Ayuntamiento de Bunyola sea efectiva, inclusiva y adaptativa, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo e informativo.

11. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

11.1 Identificación de Conflictos de Comunicación

Los conflictos de comunicación pueden emerger en cualquier entorno organizativo y tener un impacto negativo en la dinámica de trabajo y las relaciones personales. Es esencial detectarlos precozmente para abordarlos eficazmente y evitar que acontezcan problemas más graves. Algunos ejemplos incluyen malentendidos, carencia de claridad en las instrucciones y discrepancias en la interpretación de las políticas internas.

Para identificar estos conflictos:

- **Observación activa:** supervisar las interacciones entre los y las miembros del equipo para detectar indicios de tensión o malentendidos.
- **Recogida de feedback:** fomentar un ambiente propicio porque el personal pueda expresar sus preocupaciones sobre malentendidos o problemas de comunicación.
- **Análisis de datos:** revisar informes de evaluación del ambiente laboral y encuestas de satisfacción para identificar tendencias o patrones de conflicto.

11.2 Procedimientos para la Resolución de Conflictos

Para abordar los conflictos de comunicación de manera constructiva y garantizar una gestión eficaz de los mismos dentro del Ayuntamiento de Bunyola, se pueden implementar varios procedimientos:

• Comunicación abierta:

- Descripción: alentar el diálogo directo y respetuoso entre las partes involucradas es esencial para identificar el origen del conflicto y encontrar soluciones. Se recomienda que las personas involucradas expresen sus preocupaciones de manera clara, escuchen activamente, y se centren en los hechos y en la resolución del problema, evitando personalizaciones y atribuciones de culpa.
- Objetivo: reducir malentendidos, mejorar la comprensión mutua y prevenir la escalada del conflicto.

• Mediación y Asesoramiento legal:

- Descripción: cuando la comunicación abierta no es suficiente, se puede designar una persona mediadora imparcial o profesional de recursos humanos para facilitar la conversación y ayudar a llegar a una solución aceptable para todas las partes.
- Asesoramiento legal: en casos donde el conflicto pueda derivar en procedimientos legales o implique cuestiones legales complejas, se hará intervenir a una persona asesora legal para evaluar la situación y proporcionar orientación jurídica. Esta persona será involucrada cuando:

- Haya sospecha que el conflicto puede vulnerar derechos laborales u otras normas legales.
- Se considere que la resolución del conflicto podría requerir un procedimiento disciplinario.
- Las partes no consigan llegar a un acuerdo mediante la mediación y se considere necesario un arbitraje formal o acciones legales.

Proceso: las personas asesoras legales se reunirán con las partes implicadas y las personas mediadoras para garantizar que todas las acciones sean conformes con la ley y se minimicen los riesgos legales.



- Objetivo: garantizar que las resoluciones de los conflictos sean justas, legales, y minimicen los riesgos para la organización y los empleados.

• **Resolución de problemas (Método GROW):**

- Descripción: el método GROW es una técnica estructurada que ayuda a resolver problemas de manera sistemática. Se basa al definir los objetivos (Goals), comprender la realidad actual (Reality), explorar las opciones disponibles (Options) y determinar la voluntad de actuar (Will).
- Objetivo: facilitar un análisis claro y estructurado de los conflictos, permitiendo que las partes implicadas tomen decisiones informadas y constructivas.

• **Acuerdos de comportamiento:**

- Descripción: establecer normas de comportamiento claras para las interacciones dentro de la organización puede ayudar a prevenir conflictos futuros. Estas normas de comportamiento serán documentadas y se difundirán a todo el personal, asegurando que todo el mundo entienda las expectativas sobre su conducta.
- Objetivo: fomentar un ambiente de respeto y colaboración a la organización, reduciendo la incidencia de conflictos a largo plazo.

Estas prácticas están diseñadas para garantizar una resolución de conflictos justa, eficiente y de acuerdo con la normativa legal, asegurando que los derechos de todas las partes estén protegidos y que el Ayuntamiento de Bunyola actúe de manera transparente y responsable.

11.3 Mediadores/se y Apoyo Externo

Cuando los conflictos no se pueden resolver internamente, es crucial tener acceso a mediación externa y apoyo profesional:

- Servicios de mediación externa: colaborar con proveedores especializados para facilitar sesiones de mediación imparciales y eficaces.
- Asesoramiento legal: proporcionar asistencia legal para situaciones complejas o para proteger los derechos del personal.
- Apoyo emocional: acceso a servicios de apoyo psicológico para las personas empleadas afectadas emocionalmente por conflictos.

12. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

12.1 Normativa Aplicable

El Ayuntamiento de Bunyola está comprometido a cumplir con las normativas vigentes de protección de datos personales para salvaguardar la privacidad del personal y de la información confidencial:

- Regulaciones legales: referencia a legislaciones como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE que estipulan las directrices para el tratamiento de datos personales.
- Políticas internas: descripción de las políticas internas del Ayuntamiento que regulan la gestión, almacenamiento y uso de datos personales.

12.2 Medidas

Es crucial establecer medidas claras para garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea.

Medidas de Seguridad y Confidencialidad:

a) Medidas técnicas:

- **Cifrado de datos:** todos los datos personales tienen que ser almacenadas y transmitidas de manera cifrada para evitar el acceso no autorizado.
- **Control de acceso:** implantar mecanismos para asegurar que solo el personal autorizado pueda acceder a los datos personales. Esto incluye el uso de contraseñas fuertes, autenticación multi factor (MFA) y permisos de acceso basados en roles.
- **Seguridad de la red:** utilizar cortafuegos, antivirus actualizados y herramientas de detección de intrusiones para proteger los datos personales en los sistemas del Ayuntamiento.
- **Copias de seguridad:** realizar copias de seguridad periódicas de los datos personales para garantizar la recuperación en caso de incidentes.



b) Medidas organizativas:

- **Política de confidencialidad:** toda la plantilla tiene que firmar un acuerdo de confidencialidad que especifique sus responsabilidades en el tratamiento de datos personales.
- **Formación del personal:** realizar formaciones periódicas para el personal sobre buenas prácticas en materia de protección de datos y seguridad de la información.
- **Gestión de dispositivos:** prohibir el uso de dispositivos personales para el tratamiento de datos sensibles y establecer medidas para proteger dispositivos corporativos (cifrado, control remoto, etc.).
- **Eliminación segura de datos:** establecer procedimientos para la eliminación segura de los datos personales, tanto en formato digital como en papel, una vez finalizada su uso.

12.3 Procedimientos de Protección de Datos

Para garantizar la protección adecuada de los datos personales:

- **Acceso restringido:** limitar el acceso a la información personal solo a personal autorizado y proporcionar formación sobre la gestión segura de datos.
- **Seguridad de la información:** implementar medidas técnicas y organizativas para proteger los datos contra el acceso no autorizado, la pérdida o el robo.
- **Notificación de violaciones:** establecer un protocolo para la notificación y gestión de violaciones de datos en caso de compromiso de la información personal.

12.4 Confidencialidad en las Comunicaciones Internas

Preservar la confidencialidad de las comunicaciones internas es crucial para la seguridad de la información y la privacidad del personal:

- **Uso de canales seguros:** promover el uso de redes internas seguras y protocolos de encriptación para la transmisión de datos sensibles.
- **Formación del personal:** capacitar al personal en prácticas de comunicación seguras y la importancia de mantener la confidencialidad.
- **Política de confidencialidad:** establecer políticas claras sobre la gestión de la información confidencial y las consecuencias de violar la confidencialidad.

12.5 Procedimientos para la Notificación en caso de Violación de Datos**a) Identificación y respuesta inmediata:**

- **Detección de incidentes:** establecer mecanismos para la detección inmediata de violaciones de datos, como por ejemplo alertas automatizadas o revisiones periódicas de los sistemas.
- **Aislamiento del incidente:** cuando se detecte una violación, aislar inmediatamente los sistemas afectados para minimizar el daño.

b) Evaluación del incidente:

- **Análisis de impacto:** evaluar la magnitud de la violación, identificando los datos comprometidos, su gravedad y el impacto potencial sobre las personas afectadas.
- **Documentación:** registrar todos los detalles del incidente, incluyendo las medidas correctivas adoptadas y las conclusiones del análisis.

c) Notificación de la violación:

- **Autoridades competentes:** notificar a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) en un plazo máximo de 72 horas después de la detección de la violación, incluyendo la naturaleza de la violación, los datos afectados y las medidas adoptadas.
- **Personas afectadas:** si la violación comporta un riesgo elevado para los derechos y libertades de las personas, notificar las afectadas de manera clara y concisa, explicando las posibles consecuencias y las acciones que pueden tomar para protegerse.

d) Medidas correctivas:

- **Revisión de los protocolos de seguridad:** después de una violación de datos, revisar y, si es necesario, actualizar las medidas de seguridad para prevenir futuros incidentes similares.
- **Formación adicional:** proporcionar formación adicional al personal implicado en la violación, si se detecta que el incidente ha sido



provocado por una mala práctica.

Estas medidas asegurarán que el Ayuntamiento de Bunyola cumpla con las obligaciones establecidas por el RGPD y proteja adecuadamente la privacidad de los datos personales que trata.

Estos protocolos ayudan a garantizar que el Ayuntamiento de Bunyola gestione de manera efectiva los conflictos de comunicación y proteja la privacidad y la confidencialidad de los datos personales, esenciales para mantener una cultura organizativa saludable y #conformar con las normativas legales vigentes.

13. DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

13.1 Estrategias de Comunicación Interna para la Difusión del Protocolo

La difusión del protocolo es crucial para asegurar la implementación efectiva y la comprensión por parte de todo el personal del Ayuntamiento. Las estrategias de comunicación interna pueden incluir:

- Comunicación directa: utilizar reuniones departamentales, correos electrónicos y sesiones de feedback para informar el personal sobre la implementación del protocolo.
- Intranet y plataformas internas: publicar el protocolo completo y actualizaciones relevantes en la intranet del Ayuntamiento, facilitando el acceso fácil para todo el personal.
- Material imprimido: distribuir copias impresas del protocolo a las oficinas y puestos de trabajo para asegurar que todo el personal tenga acceso físico al documento.
- Redes sociales internas: utilizar plataformas internas de redes sociales para compartir información relevante sobre el protocolo y facilitar la discusión y preguntas del personal.

13.2 Accesibilidad del Protocolo para Todo el Personal

Asegurar que el protocolo sea accesible y comprensible para todo el personal es fundamental para su efectiva implementación. Según la legislación vigente, cualquier documento oficial tiene que ser accesible en formatos que cumplan con los estándares de accesibilidad establecidos, garantizando que personas con discapacidad puedan acceder a la información sin barreras. Algunas medidas para conseguirlo incluyen:

• Documentación clara y concisa:

- Descripción: redactar el protocolo en un lenguaje claro y directo, evitando tecnicismos innecesarios para facilitar la comprensión por parte de todo el personal, independientemente de su nivel de conocimientos técnicos.
- Objetivo: asegurar que el contenido sea fácilmente comprensible por todo el mundo y que se minimicen posibles confusiones o malentendidos.

• Formato digital accesible:

- Descripción: publicar el protocolo en formatos digitalmente accesibles (PDF con etiquetado adecuado, HTML, etc.) que cumplan con los estándares de accesibilidad, como los establecidos en la Norma UNE-EN 301549 y las directrices WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)
- Objetivo: garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a la información sin barreras, ya sea utilizando lectores de pantalla, software de magnificación u otras tecnologías asistidas.

• Formación inicial:

- Descripción: proporcionar formación inicial a todo el personal sobre el protocolo, asegurando que todo el mundo entienda sus contenidos, objetivos y la manera correcta de aplicarlo. La formación incluirá instrucciones sobre como acceder a los documentos en formatos accesibles y como solicitar asistencia adicional si es necesario.
- Objetivo: asegurar que todo el personal, incluidas las personas con necesidades especiales, tenga una comprensión clara y completa del protocolo y pueda aplicarlo de manera efectiva.

• Traducción y adaptación:

- Descripción: traducir el protocolo a varios idiomas y adaptarlo para personas con discapacidades.
- Objetivo: asegurar que sea comprensible y accesible para todo el mundo.

Estas medidas tienen como objetivo asegurar que el protocolo sea no solo claro y comprensible, sino también accesible para todo el personal, tal como exige la legislación en materia de accesibilidad e inclusión.



13.3 Sesiones Informativas y Formativas

Organizar sesiones informativas y formativas es esencial para garantizar que todo el personal esté muy informado y preparado para la implementación del protocolo. Estas sesiones pueden incluir:

- **Presentaciones en persona:** realizar sesiones presenciales donde se presente el protocolo, se expliquen sus secciones clave y se aborden preguntas del personal.
- **Webinars o sesiones virtuales:** organizar sesiones en línea para las personas empleadas que no puedan asistir personalmente, facilitando la participación y la interacción.
- **Materiales de apoyo:** proporcionar materiales de apoyo como presentaciones, guías y videos explicativos para reforzar la comprensión del protocolo.

14. ANEXO

14.1 Contactos Clave para Consultas y Apoyo

Contactos internos del Ayuntamiento de Bunyola		
Nombre del recurso	Correo electrónico	Teléfono
Comisión Técnica de Seguimiento	batlia@ajbunyola.net	971 61 30 07
Servicio Jurídico del Ayuntamiento	secretaria@ajbunyola.net	Ext. 2019
Servicios Sociales del Ayuntamiento	serveissocials@ajbunyola.net	696 56 21 69

Estos elementos del protocolo y su anexo ayudarán a asegurar que el Ayuntamiento de Bunyola mantenga una comunicación interna efectiva, de fácil acceso a la información necesaria y un apoyo continuo para la implementación de las políticas establecidas.

Contra el presente acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo contencioso-administrativo de Palma, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente en la publicación del presente anuncio, en conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

(Firmado electrónicamente: 30 de septiembre de 2025)

La alcaldesa

Maria Antònia Serralta Cunill)