

PLAN DE COMUNICACIÓN

(2019-2022)

Elaborado por: Unidad de Innovación y RSC	Revisado por: Dirección Ejecutiva	Aprobado por: Patronato
Fecha: 23 de septiembre de 2019	Fecha: 2 de octubre de 2019	Fecha: 4 de noviembre de 2019

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	6
3. DESTINATARIOS: PUBLICO OBJETIVO	7
4. CANALES DE COMUNICACIÓN	8
5. RECURSOS Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA COMUNICACIÓN	9
5.1. Medios materiales.....	9
5.2. Recursos humanos.	11
6. PLAN DE ACTUACIÓN	12
6.1. Comunicación interna	12
6.2. Comunicación externa.....	14
7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN	16

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IIS Aragón) es el Instituto de Investigación Sanitaria del Complejo Hospitalario formado por el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, el Hospital Universitario Miguel Servet y Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud junto con la Universidad de Zaragoza y el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.

El IIS Aragón integra a profesionales sanitarios, investigadores y docentes, aproximando la investigación básica y aplicada, clínica y de servicios sanitarios, para favorecer el desarrollo de una investigación traslacional coordinada y crear un entorno científico, asistencial y formativo de calidad.

Con más de 80 grupos de investigación, estructurados en 6 programas, el IIS Aragón constituye un entorno idóneo para la captación de talento y la ubicación de grandes instalaciones científico-tecnológicas que den respuesta a los retos y necesidades del sistema regional de salud.

El IIS Aragón, acreditado como Instituto de Investigación Sanitaria el 18 de mayo de 2015, focaliza sus esfuerzos en el fomento y desarrollo de una investigación de calidad, traslacional y científicamente competitiva.

Nuestra misión...

Facilitar la investigación y la innovación efectiva en los servicios de salud mediante la generación de conocimiento y su traslación asistencial.

... Nuestra visión

Creer y posicionar el Instituto de Investigación Sanitaria en la excelencia, con los Hospitales Universitarios Miguel Servet y Clínico Lozano Blesa, Atención Primaria, Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) y la Universidad de Zaragoza, con grupos de investigación con liderazgo internacional, capaces de captar recursos públicos y privados y de transferir el conocimiento y las patentes a la práctica asistencial y al tejido industrial. Contar con una sólida Dirección Científica, apropiadamente asesorada a través de los diferentes órganos y comités consultivos, con capacidad para tomar decisiones sobre áreas y líneas de investigación prioritarias, política científica, así como sobre la estructura organizativa e instalaciones de investigación competitivas, dentro del marco de I+D+I del Gobierno de Aragón.

Nuestros objetivos estratégicos...



Para alcanzar estos objetivos estratégicos, la comunicación, tanto interna como externa, resulta una herramienta fundamental.

La comunicación interna es un requisito necesario, una herramienta sin la cual la participación activa de nuestro equipo de profesionales no resulta posible ni efectiva. Esta participación permite enriquecer la estrategia del IIS Aragón e incrementar en última instancia los resultados de su actividad y su impacto, reforzando la integración y la colaboración de nuestras investigadoras e investigadores.

Por otra parte, conseguir que el conocimiento generado desde el ámbito de la investigación llegue de manera efectiva a la población en general y a las personas usuarias del sistema en particular, exige estrategias a corto, medio y largo plazo, dotadas de elementos de revisión y evaluación periódica de su efectividad, y que han de enriquecerse, además, con la opinión de los agentes clave para nuestra institución.

En este sentido la visibilidad del IIS Aragón es fundamental. Internet es el segundo medio de comunicación más usado para informarse sobre ciencia y tecnología, siendo el uso de las redes sociales como Twitter o LinkedIn la tendencia que más se ha visto incrementada en los últimos años. Estos medios digitales se presentan como una oportunidad para las instituciones sanitarias utilizados como una vía para mejorar la visibilidad de las actividades desarrolladas en sus centros y su imagen de marca, así como para darse a conocer a la sociedad.

Asimismo, potenciar las actividades comerciales con el fin de favorecer la transferencia del conocimiento y la colaboración con agentes externos en el desarrollo y la comercialización de innovaciones es un aspecto crítico para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

El presente plan de comunicación aborda todas estas cuestiones mediante canales adecuados y acciones dirigidas a nuestro ámbito interno y a los agentes clave del entorno del IIS Aragón. Por último, se abordan en este plan los medios y mecanismos de seguimiento y evaluación que nos permitan avanzar y mejorar de forma continua en los objetivos de comunicación marcados.

2. OBJETIVOS

Son objetivos del plan de comunicación del IIS Aragón los siguientes:

- Fomentar el alineamiento y la participación de los agentes internos (personal investigador, técnico, directivo y de gestión) en el establecimiento, implementación y mejora continua de las estrategias y procedimientos internos del IIS Aragón.
- Contribuir a identificar y potenciar sinergias entre líneas de investigación del Instituto que permitan el desarrollo conjunto de proyectos de investigación e innovación intra e inter-programas.
- Promover el desarrollo y la visibilidad de los grupos e investigadores emergentes del Instituto.
- Potenciar la visibilidad interna y externa del IIS Aragón, de manera abierta y transparente, fomentando la confianza y el prestigio de la institución entre su público objetivo. Contribuir a lograr los objetivos estratégicos del IIS Aragón y especialmente los relacionados con la traslación y transferencia efectiva del conocimiento y de las innovaciones generadas en el Instituto a la sociedad maximizando su impacto.
- Favorecer la implantación de los resultados de la I+D+i del IIS Aragón en el Sistema Nacional de Salud, con especial atención a los centros asistenciales de atención primaria y hospitalaria que lo componen.
- Apoyar el desarrollo de colaboraciones con grupos de investigación de otras entidades, especialmente en el ámbito internacional, el tejido empresarial y el movimiento asociativo.

3. DESTINATARIOS: PÚBLICO OBJETIVO

Se identifican dos tipologías fundamentales de público objetivo:

Agentes clave internos:

- Profesionales del IIS Aragón: personal investigador, técnico y gestor que desarrolla su actividad en el Instituto.
- Miembros de sus órganos asesores y dirección.

Agentes clave externos:

- Instituciones y centros que conforman el IIS Aragón y sus profesionales no integrados en el Instituto, ligados a los ámbitos de la atención sanitaria y de la I+D+I.
- Centros de I+D+I a nivel estatal e internacional, tanto públicos como privados, y sus profesionales, con especial atención a otros institutos de investigación sanitaria, redes estables colaborativas y agentes de ámbito europeo.
- Otros centros del ámbito del Sistema Nacional de Salud, públicos y privados.
- El tejido empresarial.
- Estudiantes universitarios que puedan acercarse a la realidad investigadora y del IIS Aragón.
- Pacientes y asociaciones de pacientes.
- Medios de comunicación generalistas y especializados.
- La sociedad en general.
- Gobierno de Aragón, cargos públicos, técnicos y Dirección de Comunicación del Gobierno de Aragón.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación establecidos por el IIS Aragón incluyen los siguientes:



Estos canales serán valorados periódicamente en términos de efectividad y satisfacción del público diana.

Adicionalmente, colaborará con los responsables de comunicación de los Hospitales Universitarios Miguel Servet y Lozano Blesa, Universidad de Zaragoza e Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, con el fin de difundir contenidos del IIS Aragón a través de las páginas web de estas instituciones.

5. RECURSOS Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA COMUNICACIÓN

Para el desarrollo de las actuaciones establecidas en el presente plan, el IIS Aragón cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios. El detalle de estos se describe a continuación.

5.1. Medios materiales.

El IIS Aragón dispone de espacios específicos para el desarrollo de reuniones, jornadas y otros eventos en los centros que lo componen. En particular:

Aulas

El IIS Aragón dispone de espacios en forma de aulas para la celebración de reuniones con un número de asistentes reducido, ubicadas en distintos centros. Estos espacios se aprovechan además para la celebración de actividades formativas.

- Se dispone de un espacio en el Centro de Salud Arrabal dedicado a la promoción y desarrollo de la investigación en Atención Primaria, con un aula completa con capacidad para 20 personas, dotada de medios tecnológicos necesarios (cañón retroproyector, ordenadores portátiles, etc.). Adicionalmente, en el Centro de Salud Muñoz Fernández-Miraflores se dispone de un aula con un aforo máximo de 50 personas, habilitada con proyector.
- En el complejo hospitalario formado por el Hospital Universitario Miguel Servet (HUMS) y el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa (HCULB), se cuenta con las siguientes infraestructuras equipadas:
 - En el edificio del HUMS se cuenta con cuatro aulas de 82m² cada una, convertibles en dos aulas de doble aforo y con tres aulas individuales, dos de ellas de 40m² y la tercera de 50m². Se dispone de un aula de informática con 24 puestos. Todos estos espacios están completamente equipados con cañón retroproyector, portátiles, conexión *Wi-Fi*, etc.
 - En el edificio del HCULB Se dispone de un conjunto de aulas repartidas entre el edificio de hospitalización (4) y consultas Externas (2), a las que se le añade el aula de informática. Actualmente se está en periodo de licitación de un espacio reservado y cedido al IIS Aragón para Investigación y Docencia en la 3 planta del Hospital.
- Se dispone de aulas gestionadas por el IACS en el Centro de Investigación Biomédica (CIBA) y de las aulas de la Universidad de Zaragoza, que pueden ser empleadas por el IIS Aragón para la organización de cursos, reuniones, jornadas y otros eventos.

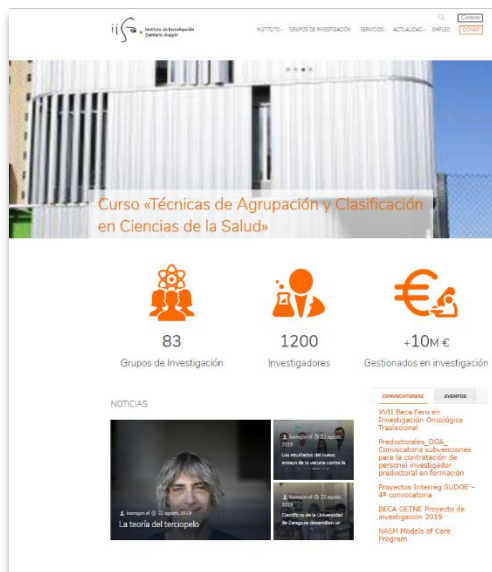
Salones

Para el desarrollo de jornadas y otros eventos de mayor aforo, el IIS Aragón cuenta con salas y salones a disposición. En concreto:

- Se cuenta con un salón de actos con capacidad para 95 personas en las instalaciones del CIBA, espacio gestionado por el IACS, dotado de los medios técnicos necesarios.
- Está a disposición para uso por parte del IIS Aragón la infraestructura en salones de actos y salas de grados de la Universidad de Zaragoza, incluyendo las instalaciones del Edificio Paraninfo, imagen institucional de la Universidad de Zaragoza y espacio declarado Bien de Interés Cultural recientemente reformado. El Edificio Paraninfo cuenta con los espacios necesarios para el desarrollo de exposiciones, congresos y eventos, además de albergar la Biblioteca Universitaria y una cafetería-restaurante.
- Se encuentran disponibles los dos salones de actos del Complejo hospitalario. El ubicado en el Edificio HCULB tiene capacidad para aproximadamente 100 personas, mientras que el del Edificio HUMS alcanza las 196 personas de aforo. Ambas instalaciones tienen soporte audiovisual y de proyección.

Página web

El IIS Aragón ha actualizado recientemente su página web con el fin de mejorar su usabilidad y actualizar su diseño, convirtiéndola en una herramienta útil para servir a los objetivos de comunicación de la institución. En el proceso de diseño de la web participaron representantes de Asociaciones de Pacientes, de los centros HUMS y HCULB, de la Universidad de Zaragoza, personal investigador clínico y básico, y personal de Servicios Centrales del IIS Aragón.



1.- Imagen de la web del IIS Aragón (iisaragon.es).

Esta web dispone de un espacio específico sobre el Instituto, que incluye una descripción de la institución, su misión, visión y objetivos estratégicos; el organigrama de la institución y la composición de sus órganos; la descripción de la estructura de gestión; un espacio específico sobre transparencia y responsabilidad social corporativa, que junto a un apartado específico de documentación del Instituto, dan cumplimiento a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Entre otros se publican las cuentas anuales, las memorias científicas, los planes estratégicos, de integración y formación, los estatutos de la institución y la tabla salarial que se aplica a la plantilla.

La web dispone de un espacio que, ordenado por programas de investigación permite el acceso a la información detallada de cada grupo de investigación (incluye la descripción de líneas, su composición y centro de dependencia y la actividad y resultados obtenidos).

Asimismo, se dispone de un espacio destacado para las noticias, convocatorias y eventos, bajo el epígrafe "Actualidad".

Con el fin de contribuir a la transparencia en la contratación de recursos humanos (RRHH) y potenciar la captación de talento, la web dispone de un apartado para el empleo, en el que

puede encontrarse la estrategia de RRHH del IIS Aragón (avalada por Europa con el sello “hr”) y las ofertas de empleo publicadas.

La web es una herramienta de valor para difundir los servicios de las unidades de gestión y de apoyo común a la comunidad científica del IIS Aragón y a los agentes externos interesados. Destaca especialmente el espacio reservado para la Oficina Virtual, que identifica los trámites disponibles para el personal interno del instituto (solicitud de adscripciones, incorporaciones, bajas y certificados de distinta naturaleza), junto con la normativa más operativa y de interés para su plantilla (como las normas de publicidad para proyectos cofinanciados con FEDER o los procedimientos de autorización de pedidos y compras) y el botón iCompras que da acceso a la solicitud de gastos al personal del IIS Aragón.

Por último, la web da acceso directo a las redes sociales del IIS Aragón y reserva un espacio en el que se explican las opciones para realizar donaciones económicas al Instituto, facilitando el correo electrónico de contacto a los interesados (botón “DONAR”).

Boletín semanal y mailing

El IIS Aragón edita un boletín semanal que incluye entre otras las noticias destacadas de la semana, información sobre convocatorias de ayudas y ofertas de empleo de la semana, actividades científicas y formativas de interés, alertas bibliográficas y normativa interna relevante, como las normas de citación de la producción científica del Instituto o el acceso directo a los trámites de la oficina virtual.

Este canal permite, además la comunicación de aspectos relacionados con la transparencia interna, difundir aquella información necesaria y útil para el personal del IIS Aragón.

Redes sociales

Las redes sociales son una herramienta de alto valor para la comunicación. El IIS Aragón mantiene activas cuentas en las redes Twitter y LinkedIn.

5.2. Recursos humanos.


Para llevar a cabo la estrategia de comunicación descrita en los apartados siguientes, el IIS Aragón cuenta con la siguiente estructura de recursos humanos.

- Secretaría del IIS Aragón.
- Responsable de comunicación, miembro de la Unidad de Innovación y RSC.
- Consultora de Comunicación. El IIS Aragón cuenta además con los servicios técnicos de una consultora especializada en comunicación y redes sociales, que le da soporte en el desarrollo de esta función.

6. PLAN DE ACTUACIÓN

6.1. Comunicación interna

Las acciones que se establecen a continuación irán encaminadas a mantener y potenciar los canales de comunicación internos, mejorando la transparencia del IIS Aragón y potenciando la participación del personal del Instituto en la planificación y la implantación de estrategias y procedimientos que le son propios.


Público objetivo	Agentes clave internos	
Canales preferentes		
Actividades		Cronograma
<p>Mantener y consolidar, desde las Unidades de Gestión del IIS Aragón, las medidas de comunicación y difusión en marcha del Instituto ofreciendo información periódica y actualizada de las actividades que promueven el desarrollo de la investigación e innovación entre el personal del Instituto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre las convocatorias de financiación nacionales e internacionales, haciendo referencia a las condiciones y requisitos respectivos (cuantía, destinatarios, procedimientos administrativos, plazos, etc.). • Proporcionar información detallada sobre los servicios científico-técnicos del IIS Aragón, tarifas establecidas, personal de apoyo, horarios, etc. • Informar sobre los eventos, jornadas, conferencias, seminarios y cualquier otra iniciativa de comunicación y divulgación organizada en el Instituto. • Informar sobre los principales proyectos, publicaciones, líneas de investigación e iniciativas más relevantes, fruto de la actividad desarrollada por los grupos de investigación del Instituto. • Coordinarse con las oficinas o unidades de comunicación de las entidades consorciadas al Instituto (Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, SALUD, Hospitales, Unizar e IACS). 		2019-2022
Continuar participando en la difusión de noticias del complejo hospitalario constituido por los hospitales que integran el Instituto, de la Universidad de Zaragoza y del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, reforzando la imagen e identidad del Instituto en las actividades desarrolladas en estas entidades.		2019-2022

Potenciar la introducción del IIS Aragón en los canales de comunicación internos de los hospitales, centros de Atención Primaria y Universidad.	2019-2022
Establecer una dinámica de reuniones periódicas con los responsables de los grupos de investigación para identificar posibles sinergias de colaboración entre los grupos e ideas innovadoras.	2019-2022
Organizar seminarios y reuniones periódicas entre el personal investigador con el fin de fomentar la coordinación entre los programas científicos y el intercambio de información entre los grupos de investigación para impulsar el desarrollo de proyectos multidisciplinares y el trabajo conjunto entre investigadores básicos y clínicos.	2019-2022
Adecuar la página web a los requisitos incorporados en la guía de acreditación de IIS 2019	2019
Valorar la satisfacción del personal del IIS Aragón con la comunicación interna de la institución, mediante el desarrollo de encuestas anuales.	2020-2022
Impulsar el buzón de sugerencias como canal de participación de la plantilla incorporándolo en la página web. Difundir su existencia en el boletín semanal.	2019
Continuar desarrollando las reuniones del Comité Científico Interno en las que se trasladarán las propuestas de planes y normativas de funcionamiento del IIS Aragón (con especial atención al plan estratégico, plan de integración, plan de formación y plan de tutela), los resultados obtenidos a través de la presentación de la memoria y se recabarán sus sugerencias. En especial se propondrán los objetivos científicos anuales a alcanzar y el plan de acción que los desarrolle, incluyendo las necesidades formativas de los grupos, analizando las propuestas de los programas.	2019-2022
Realizar reuniones periódicas del claustro de investigación con el fin de dar a conocer aquellos aspectos relacionados con el plan estratégico, el plan científico cooperativo (PCC) y la evaluación del Comité Científico Externo, el plan de formación y el plan de tutela a grupos emergentes y los procedimientos operativos de la institución, facilitando la participación activa del personal en el Instituto.	2019-2022
Diseñar y poner en marcha actividades de comunicación que promuevan la visibilidad de los investigadores del IIS Aragón, con especial atención a grupos emergentes del IIS Aragón, así como a los programas de Investigación e innovación en enfermería y cuidados de la salud y Salud pública, cronicidad, servicios sanitarios y atención primaria.	2020-2022
Incorporar a la estrategia formativa del IIS Aragón acciones especialmente encaminadas a fomentar la comunicación con decisores clínicos, sanitarios y actores sociales así como actividades de formación sobre comunicación	2019-2022

	científica dirigida a actores clave no científicos (ciudadanos sin perfil investigador).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número anual de comunicaciones internas enviadas. • Número de boletines semanales enviados. • Número de acciones de diseminación de resultados en el IIS. • Grado de satisfacción con las acciones de comunicación interna del personal del IIS Aragón. • Número de acciones para identificar y potenciar sinergias entre líneas de investigación.
Responsables	Responsable de comunicación, Dirección Ejecutiva, Dirección Científica
Recursos	Agencia de comunicación y personal del IIS Aragón.

6.2. Comunicación externa

El IIS Aragón focaliza sus esfuerzos en la puesta en marcha de acciones de comunicación alineadas con sus objetivos estratégicos, así como en la interlocución constante con sus grupos de interés.

Público objetivo	Agentes clave externos	
Canales preferentes		
Actividades		Cronograma
Elaborar la memoria científica anual adaptando su estructura a los nuevos requisitos de la guía de acreditación de IIS.		2019
Consultar anualmente la satisfacción de los agentes clave no científicos que participan en la actividad investigadora.		2019-2022
Jornadas e información para acercar la actividad investigadora y la carrera científica a estudiantes universitarios.		2018-2022
Continuar promocionando la actividad y resultados del IIS Aragón en la página web y en las redes sociales del Instituto (Twitter y LinkedIn) como fórmula para visibilizar y acercar la actividad del Instituto a la sociedad. Incorporar entre otros, la difusión en redes de la estrategia de captación de recursos mediante donaciones.		2019-2022
Invitar a los agentes de interés a los eventos, jornadas, conferencias, seminarios de difusión y divulgación organizados en el IIS Aragón para favorecer la colaboración y el desarrollo de proyectos conjuntos.		2019-2022
Organizar ciclos de conferencias sobre el trabajo que hacen los investigadores del IIS Aragón de la mano de asociaciones de pacientes, para satisfacer los		2019-2022

intereses de la sociedad con respecto a los resultados de la investigación que puedan repercutir en su beneficio.	
Contactar con medios de comunicación analógicos y digitales tanto generalistas como del sector sanitario y biotecnológico, para favorecer la visibilidad del Instituto en prensa escrita, radio y televisión, promoviendo reportajes y piezas informativas. Para ello se identificarán investigadores referentes en sus campos que puedan ser líderes de opinión si surgen noticias en sus áreas.	2020-2022
Incrementar la visibilidad del instituto a los estudiantes y a la sociedad general mediante jornadas de puertas abiertas e iniciativas que fomenten la participación ciudadana.	2018-2022
Participar en las actividades de formación y difusión de terceras entidades con el fin de reforzar la visibilidad de la institución, su personal y los resultados de sus actividades. Entre otros se participará en las jornadas organizadas por el Instituto de Salud Carlos III a las que el IIS Aragón sea invitado.	2019-2022
Identificar y explorar la posibilidad de establecer acuerdos de colaboración con ayuntamientos, organizaciones empresariales, clústeres, colegios profesionales y otras organizaciones, orientados a dar visibilidad al IIS Aragón y fomentar la captación de fondos en el marco de sus estrategias de RSC.	2020-2022
Desarrollar <i>merchandising</i> del IIS Aragón.	2019-2022
Analizar la viabilidad de establecer un club de amigos del IIS Aragón entre las empresas que colaboren, incluyendo la creación de la marca del club.	2020
Identificar plataformas que permitan promover acciones de divulgación científica a los investigadores del IIS Aragón.	2020
Diseñar y poner en marcha actividades de comunicación que promuevan la visibilidad de los investigadores del IIS Aragón con especial atención a grupos emergentes del IIS Aragón, así como a los programas de Investigación e innovación en enfermería y cuidados de la salud y Salud pública, cronicidad, servicios sanitarios y atención primaria.	2020-2022

Indicadores

- Número de sesiones/jornadas de comunicación realizadas (se desarrollarán al menos dos acciones anuales para dar visibilidad al IIS, reforzar los objetivos del PE y apoyar el plan de traslación).
- Número de actividades de difusión hacia el público en general (al menos 5 acciones anuales).
- Grado de satisfacción de los agentes clave no científicos.
- Número de notas de prensa difundidas.
- Número de noticias publicadas en prensa escrita.

	<ul style="list-style-type: none"> • Noticias en otros medios audiovisuales (Radio TV). • Número de visitas a la página web.
Responsables	Responsable de comunicación y Dirección Ejecutiva.
Recursos	Agencia de comunicación y personal del IIS Aragón.

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN

La evaluación del plan de comunicación se desarrollará en las siguientes etapas.

- La persona responsable de comunicación llevará un registro informatizado de todas las actividades desarrolladas en materia de comunicación, registrando al menos el título, fechas, los ponentes (desagregados por sexo), asistentes (desagregados por sexo). Este registro será la fuente para el cálculo de indicadores establecidos en el plan de actuación que se refleja en este documento.
- Con esta información de partida, la persona responsable de comunicación elaborará un informe en el que se incluirán posibles modificaciones de la planificación en respuesta a las áreas de mejora identificadas.
- Este informe será presentado a la Comité Científico Interno como parte del seguimiento de la actividad del IIS Aragón, que realizará las aportaciones que estime conveniente.
- El documento final será presentado a los órganos de gobierno del IIS Aragón para la aprobación de las posibles modificaciones propuestas, integrado en el plan anual de actividades, siguiendo el circuito establecido para ello.

Los resultados de la actividad de comunicación del IIS Aragón se incluirán en la memoria de actividades del Instituto.