

COMUNICACIÓ I IMATGE CORPORATIVA



Servei de Qualitat i Medi Ambient




HISTÒRIC DE CANVIS

Versió	Data	Descripció de la modificació
5	5/06/2019	S'afegeix el històric de canvis i la capçalera
6	13/02/2020	Es modifiquen els apartats 6.1.2, 6.2 i 6.3.2.
7	02/03/2021	S'actualitza el format a nova marca i els continguts.
8	10/11/2022	Es canvia Gerència per Direcció General per motius de canvi en l'organigrama
9	10/10/2024	Es canvia el nom del procediment de "Comunicació" a "Comunicació i imatge corporativa" i s'afegeix una nova instrucció relacionada.



Índex

1. OBJECTE	4
2. ABAST	4
3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT	5
4. DEFINICIONS	6
5. DIAGRAMA DE FLUX COMUNICACIÓ INTERNA	7
6. DESENVOLUPAMENT	7
6.1. COMUNICACIÓ INTERNA	7
6.1.1. Canals de comunicació del Grup CETT	8
6.1.2. Eines Comunicatives	10
6.2. Pla de Comunicació	14
6.3. Comunicació Externa	14
6.3.1. Comunicació Pública	15
6.3.2. Eines Comunicatives	15
6.4. Comunicacions internes i externes del CETT	17
7. RESPONSABILITATS	18

	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

1. OBJECTE


El present procediment té com a objecte establir les eines i canals de comunicació i les responsabilitats per assegurar la correcta comunicació interna entre els membres del CETT i comunicació externa amb els grups d'interès refent al Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient (SIQMAC)

2. ABAST

El contingut d'aquest procediment abasta a tot tipus de comunicacions internes i externes de les Unitats de Negoci del Grup CETT, que afectin al SIQMAC, i totes aquelles comunicacions ambientals amb les parts interessades (grups d'interès) externes a l'organització.

Les queixes, reclamacions, suggeriments, seran regides d'acord al [PGG14 *Procediment Comentaris, Queixes i Suggeriments*](#)

Des de Comunicació i, seguint la política de xarxes socials establertes, quan rebem un comentari, tant positiu com negatiu, optem per donar resposta si ho podem gestionar directament o, bé, si hi ha un departament o persona implicada en la queixa, contrastar els fets per tal d'adoptar una postura comuna i acordar una resposta.

	Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
		Comunicació i Imatge Corporativa
		v.9


3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT

Normativa aplicable:

- Norma de referència UNE en ISO 9001 sistema de gestió de qualitat
- Norma de referència UNE en ISO 14001 sistema de gestió medi ambiental
- Reglament N° 1221/2009 relatiu a la participació voluntària d'organitzacions a un sistema comunitari de gestió i auditoria medi ambientals (EMAS)
- Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster AQU

Altres documents:

- Declaració Ambiental de l'Hotel Alimara
- [MA01 SIQMAC Manual del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient del CETT](#)
- [PGG14 Procediment Comentaris, Queixes i Suggeriments.](#)
- [PGG03 Control de la Documentació](#)
- [PGG04 Control dels Registres](#)
- [PGG13 No Conformitats, Accions Correctives i Oportunitats de Millora Registres](#)
- [R36-PGG11 Comunicacions internes i externes del Grup CETT.](#)
- [R39-PGG11 Registre Comunicacions Externes Secretaria.](#)
- [IT39-PGG11 Petició i Inventari de Material de Marca \(Branded Merchandising\)](#)
- Manual de Marca

	Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
		Comunicació i Imatge Corporativa
		v.9

4. DEFINICIONS

Comunicació interna: Aquella que s'estableixi quan tant emissor com a receptor pertanyin a les unitats o serveis del CETT

Comunicació externa: Per exclusió, aquella que no sigui interna.

Canals comunicatius: dins del CETT, són els camins formals pels quals la informació circula, i que normalment coincideix amb la cadena de comandament. Aquestes informacions poden circular de manera ascendent, descendent o horitzontal dins l'organigrama.

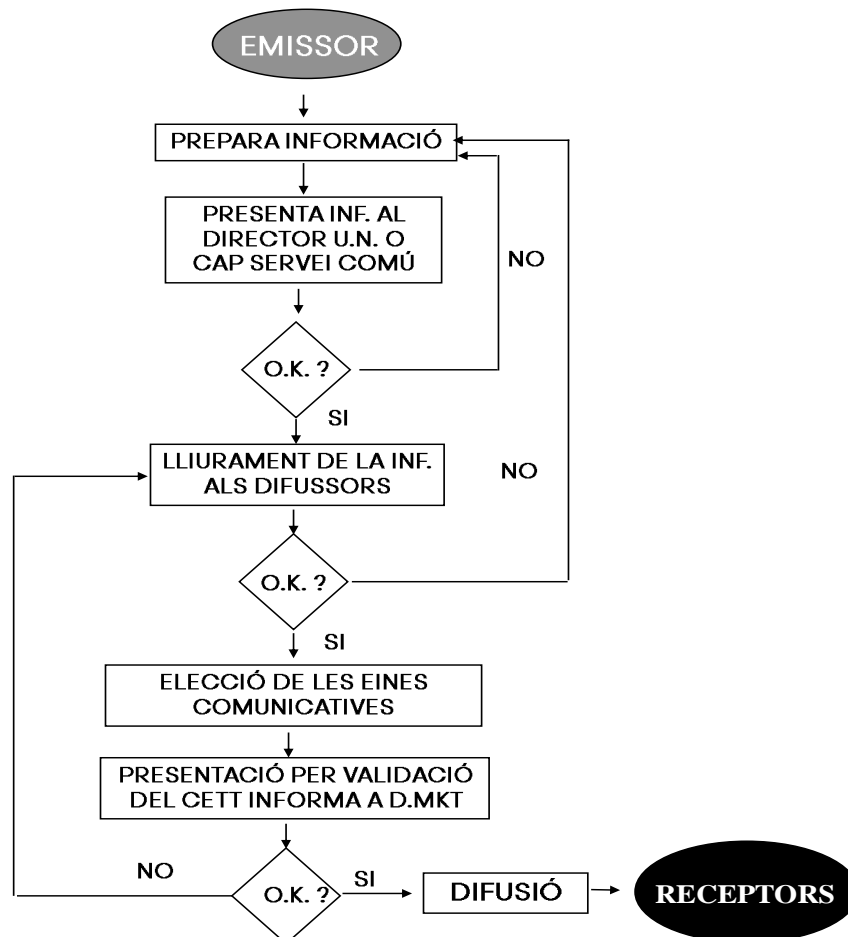
Eines comunicatives : Són els instruments que utilitzem per fer arribar les informacions als receptors, i que poden ser diferents segons el tipus d'informació a difondre i els públics destinataris.

Emissor : Persona d'un departament o d'una unitat de negoci que origina una informació i la comparteix amb la resta de membres del CETT i els grups d'interès.

Difusor de les informacions : La persona que fa públic els comunicats entre tot el personal del CETT mitjançant les eines comunicatives disponibles i apropiades segons els casos.

Receptors de la informació : Són cadascuna de les persones que formen l'equip humà del CETT i els grups d'interès.


5. DIAGRAMA DE FLUX COMUNICACIÓ



6. DESENVOLUPAMENT

6.1. COMUNICACIÓ INTERNA

La Direcció assegurarà i potenciarà la comunicació interna del CETT i en concret pel que té a veure amb el Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient, incloent els canvis que es puguin derivar.

	Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
		Comunicació i Imatge Corporativa
		v.9

6.1.1. Canals de comunicació del CETT

Els canals comunicatius són els camins formals pels que la informació circula, aquestes poden circular de manera ascendent, descendent o horitzontal dins dels organigrames del Grup.

A continuació es detallen aquests 3 sentits de la comunicació, així com els seus objectius:

Comunicació ascendent

És aquella informació que circula en sentit ascendent, des del personal als caps de departament/servei a Direcció. I entre els departaments de l'hotel i els serveis comuns del Grup.

L'objectiu és

- Donar suport al personal per contribuir a l'eficàcia del SIQMAC.
- Fer sentir a l'equip com a part de l'organització.
- Demostrar que es valora positivament la seva participació i aquest tipus de comunicació.

Comunicació horitzontal

Aquesta comunicació està formada per informacions que circulen entre persones o departaments/serveis comuns d'un mateix nivell jeràrquic.

L'objectiu és

- Coordinar les activitats dels diferents departaments o serveis comuns i optimitzar esforços.
- Aprofitar al màxim els recursos i experiència de la resta de serveis comuns i departaments, augmentant així l'eficàcia i eficiència.
- Crear un marc per a que cada persona pugui manifestar les seves idees i opinions.

	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

- Comunicar que cada persona és un suport per a la resta de l'equip molt important.
- Evitar l'apropiament involuntari d'informació per part d'un sol departament o servei comú.
- Comunicar l'actualitat d'esdeveniments a la resta de l'equip.


Comunicació descendent:

En aquest cas es tracta d'informacions que circulen des dels nivells superiors de l'organigrama cap la resta del CETT. Els objectius són:

- Donar a conèixer els objectius i les directrius per assolir-los, la filosofia i els standards de treball.
- Evitar els rumors, comunicant d'una manera ràpida i eficaç les informacions.
- Informar dels èxits per tal de motivar l'equip humà del Grup i de l'actualitat.
- Poder contestar i donar resposta a les necessitats del personal.

Els criteris general de les comunicacions han de ser exactes, vertaderes, comprensibles, s'han de fomentar i han de ser verificables.

Qualsevol comunicació interna o externa pot ser objecte de detecció d'una no conformitat. Si és així es tracta com una no conformitat segons estableix el procediment [PGG 13 No Conformitats, Accions Correctives i Oportunitats de Millora](#).

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

6.1.2. Eines Comunicatives

Reunions


Les reunions són una altra de les eines comunicatives del CETT per portar a terme una bona gestió de la comunicació interna.

A continuació es detallen les diferents reunions de govern, direcció, d'operativa i de seguiment entre d'altres:

- Les reunions amb el Consell d'administració
- Les reunions del "G7"
- Les reunions dels comitès de qualitat, de medi ambient i de RSE
- Les reunions informatives convocades per Direcció General
- Les reunions del Claustre de Professorat EUHT-UB/ EHT
- Les reunions dels Tutors de les Formacions EUHT-UB/ EHT
- Les reunions de les Comissions de Seguiment – Aprenentatge EUHT-UB
- Les reunions de les Comissions de Seguiment – Aprenentatge EHT
- Les reunions del Consell de Redacció amb les diferents àrees del CETT

Tanmateix la Direcció establirà reunions, quan correspongui, amb els responsables de les Unitats de Negoci/ Caps de Departament quan consideri necessari per tal de garantir l'eficàcia del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.

Les reunions han d'estar preparades, convocades, organitzades i lliurada la informació necessària. De les reunions s'aixecarà acta on s'incorporaran els aspectes tractats, els acords presos i les responsabilitats distribuïdes.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

Cartes - mailings.

El Servei de Secretaria, d'acord amb Direcció Acadèmica, pot enviar cartes als professors de les diferents formacions per temes varis, com el recordatori de la normativa per alguns processos determinats.

Correu electrònic intern

L'eina bàsica de comunicació interna és el correu electrònic intern.

Qualsevol persona del CETT donada d'alta del correu el pot utilitzar per comunicar qualsevol tipus d'informació a part, o a tot l'equip, segons sigui informació pròpia del departament general de tot el CETT.


Sempre que es fa una comunicació via correu intern rellevant per a tot el personal s'ha de tenir ben present que no tots disposen d'ordinador, amb la qual cosa s'hauran d'editar els corresponents cartells amb aquesta informació i penjar-los al suro corresponent i/o utilitzar el CETT Informa.

A l'Hotel Alimara a més, la comunicació es publica al menjador de personal per tal d'arribar al personal que no disposa de correu electrònic intern.

CETT informa

El "CETT Informa" és la publicació interna del CETT. Aquesta funciona com a eina de divulgació entre el personal del CETT, i té les següents característiques:

- Tota aquella persona que tingui temes a comunicar, remet el fet a comunicar al responsable de comunicació que decideix com i posteriorment es validat per la direcció de màrqueting.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

- Els Serveis de Comunicació dels Serveis de Màrqueting del Grup canalitza les notícies i informacions a publicar i ho fa quinzenalment. Es difon via correu electrònic intern amb un format predeterminat, i via plafó d'anuncis, per a les persones que no tinguin correu electrònic intern.

Bústia de suggeriments

Els suggeriments i els comentaris es canalitzen a través del PGG14 Procediment Comentaris, Queixes i Suggeriments.

Documentació escrita


Mitjançant el lliurament de material escrit, tipus dossiers, memòries o informes, es comunica informació més detallada sobre les diferents activitats del CETT.

Plafó d'anuncis o Cartellera

S' utilitzen per assegurar l'arribada de missatges a aquelles persones que no disposen de correu electrònic intern. Els plafons d'anuncis disponibles estan distribuïts per les instal·lacions.

Web CETT:

El CETT a través d'aquesta eina es comunica al mercat els productes que oferim, notícies, actualitat, esdeveniments ...

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

Xarxes Socials:

A través d'aquesta eina es comparteix informació d'actualitat, de productes, esdeveniments i marca.

Campus Virtual


És el canal de comunicació que s'utilitza amb l'alumnat i professorat en l'entorn acadèmic i per aspectes generals que afecten a l'equip humà del Grup i es troba a l'intranet. Al Campus Virtual es manté actualitzada la informació de Guia de l'estudiant i la Guia del Professor.

Públic CETT

Dins de la xarxa informàtica hi ha una carpeta a la qual tenen accés tot el personal del CETT. Dins d'aquesta carpeta està ubicada informació necessària i/o interessant per a tothom. Aquesta informació està agrupada per serveis, departaments...

Pantalla Hall Escola

Per a les comunicacions rellevants de les activitats del dia o de la setmana.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

6.2. Informe de Comunicació

Com a resultat del procés de direcció estratègica sorgeixen unes necessitats de planificació de les accions de comunicació del CETT.

Per una banda, per cada esdeveniment o acte rellevant en la què el CETT estigui directament involucrat s'elabora un Pla de Comunicació que contempla totes les accions que es duran a terme des del Departament de Comunicació i Màrqueting.

D'altra banda, anualment s'elabora un document de visibilitat informativa que recull i valora la presència de comunicació assolida pel CETT per temàtiques en llarg del curs.


6.3. Comunicació Externa

El CETT manté un flux de comunicació externa amb els grups d'interès, es pot tractar de comunicació externa relacionada o emesa a través de diferents eines comunicatives que es detallaran més endavant.

L'organització respondrà a les comunicacions externes rebudes referides a la Gestió Medi Ambiental, conservant la informació comunicada de les seves comunicacions.

El CETT ha de comunicar la Política de Qualitat, Medi Ambient i Responsabilitat Social a la WEB del CETT i de L'Hotel Alimara.

Tanmateix, ha de comunicar als agents externs el compromís ambiental i els comunicats dels rendiments ambientals assolits, així com els criteris d'elecció de proveïdors i subcontractats que estan regits al [PGG16 Gestió de Proveïdors i Subcontractats](#).

	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

L'objectiu és potenciar la imatge ambientalment respectuosa de l'hotel i sensibilitzar en matèria ambiental als grups d'interès.

6.3.1. Comunicació Pública

L'Hotel Alimara actualitzarà anualment la informació de la Declaració Ambiental i farà validar per verificador acreditat corresponent. Un cop validada es posarà a disposició pública.

D'altra banda i atenen a la Norma de referència programa AUDIT, cal fer pública certa informació referent als estudis de Grau, Màster i Postgrau de L'EUHT-UB, a través de la WEB del CETT


6.3.2. Eines Comunicatives

Reunions

- Les reunions amb els clients relacionades amb projectes BAS, projectes no formatius i formació continua
- Les reunions amb l'alumnat de les diferents Escoles
- Les reunions amb els Organismes Oficials de la UB
- Reunió famílies inici de curs ETP

Cartes – circulars – mailings- comunicats

És un tipus d'eina emprat quan es vol personalitzar la comunicació i difondre un tema puntual i molt concret, exemple d'això podrien ser les invitacions a agents externs en ocasió de la celebració del assoliment d'una fita ambiental, comunicats a l'alumnat [Registre Comunicacions Externes Secretaria \(R39-PGG11\)](#).

	Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
		Comunicació i Imatge Corporativa
		v.9

Eines de sensibilització al client allotjat

A tots els banys de les habitacions hi ha un cartell informatiu sobre el consum responsable de l'aigua i on es convida als hostes a participar mitjançant la renovació o no de les tovalloles durant la seva estada.

Tríptics

Pel que fa la gestió medi ambiental, la informació referent a Bones Pràctiques Ambientals de l'Hotel Alimara que fem arribar als hostes de l'hotel és mitjançant el directori de l'habitació.

Web


S'utilitza per difondre tot tipus de comunicacions adreçades a agents externs sobretot les de caire corporatiu, es una de les millors eines i més ràpides per difondre informació de contingut ambiental.

A través d'aquest mitjà es comunica la Política de Qualitat, Medi Ambient i Responsabilitat Social del CETT així com la Declaració i els Comunicats Ambientals pel que fa a l'Hotel Alimara.

Assistència a Fires

Durant l'assistència a Fires es pot establir comunicació a través de l'exposició en un estand, la comunicació de ponències o bé a través de les relacions personals de l'equip humà amb agents externs.

És una ocasió excel·lent per a difondre informació ambiental relacionada amb les fites assolides (certificacions, bones pràctiques...) i aconseguir així enfortir i consolidar la imatge de l'Hotel respectuós amb el medi ambient.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGG11
	Comunicació i Imatge Corporativa
	v.9

Actes de Publicitat

Per donar a conèixer el CETT als diferents medis. Estan recollits als diferents Plans Comercials

Aparició del CETT als Mitjans de Comunicació

El CETT és present als Mitjans de Comunicació. Aquesta informació es recull en el document de visibilitat informativa esmentat anteriorment.

6.4. Comunicacions internes i externes del CETT

Les comunicacions que es porten a terme amb les parts interessades es descriuen al llistat inclòs al Registre [R36-PGG11 Comunicacions internes i externes del Grup CETT](#) on concretament es determinen els aspectes que comuniquem, a quins grups d'interès, a través de quin canal de comunicació, amb quina periodicitat i qui és el responsable del que comuniquem.



7. RESPONSABILITATS

QUI	QUÈ
Emissor	<ul style="list-style-type: none">• És responsable de preparar la informació necessària i presentar-la a la Direcció unitats de negoci/ caps de serveis comuns
Direcció unitats de negoci/ caps de serveis comuns	<ul style="list-style-type: none">• Tenen la responsabilitat de vetllar per complir l'objectiu de promoure l'intercanvi i l'increment d'informacions entre el personal del Grup CETT.• Donar el vist i plau a les informacions lliurades pels emissors de les informacions, amb el següent lliurament als difusors.
Direcció General	<ul style="list-style-type: none">• Té la responsabilitat de liderar i impulsar la millora de la comunicació interna, externa i l'ús d'aquest procediment.• Donar el vist-i-plau al contingut i la presentació de la Declaració Ambiental, decidint a través de quins canals es comunicarà.• Impulsar la millora de la comunicació amb els agents externs, així com de facilitar els medis humans i materials per tal d'assolir els objectius establerts.



Director de
Màrqueting
i Relacions
Exteriors
del CETT

- Desenvolupar, implantar i fer el seguiment de les accions de comunicació.
- Avaluar, millorar i si s'escau fer propostes de canvi als canals de comunicació existents.
- Triar adequadament les eines comunicatives, segons el tipus d'informació i els tipus de públics receptors.
- Comunicar les informacions el més ràpidament possible respectant la cultura corporativa del Grup CETT.
- Comprovar que la comunicació compleix amb els requisits de forma, mode, ortografia, etc., abans que sigui presentada a Direcció General per a que aprovi la seva difusió al Grup.
- Definir el rol de les diferents xarxes socials i el rol dels diferents actors a fi de garantir la màxima visibilitat i tràfic.
- És responsable de les relacions amb la **premsa i les institucions** i de la informació divulgada a través de la Web del Grup, CETT informa i de Tot CETT.
- Mantenir la coherència d'apartats i continguts de les webs corporatives així com de tots els materials digitals i audiovisuals.



Cap del
servei de
qualitat i
M.A

- És el responsable de recollir, analitzar, resumir i elaborar la informació i documentació que s'utilitzarà per confeccionar el document esborrany de la Declaració Ambiental.
- És el responsable de facilitar informació referent al SIQMAC a tots els clients i agents externs que la sol·licitin.

Direcció de
l'Hotel
Alimara i
Residència
Àgora BCN

- Donarà suport al DQMAG a l'hora de confeccionar el document esborrany de la Declaració ambiental.
- És responsable de la comunicació amb els clients externs allotjats a l'hotel, a través de les eines de sensibilització disponibles: carpeta amb informació ambiental i rètols de bones pràctiques ambientals.