

RESOLUCIÓ per la qual es crea el Programa temporal per al desenvolupament del Pla d'estratègia comunicativa del Síndic de Greuges

L'any 2007 el Síndic de Greuges va dissenyar un pla d'estratègia comunicativa per posicionar la institució com un referent en matèria de defensa dels drets de les persones a Catalunya. Aquest pla es va elaborar segons les necessitats del moment, però amb una visió analògica, sense tenir en compte el creixement de l'entorn *online*.

La síndica ha expressat en diferents ocasions la vocació de la institució de fer-se més present en tot el territori i de ser més accessible per a la ciutadania. Si bé és cert que l'entorn actual requereix un contacte de presencialitat física, també es fa necessari comptar amb recursos humans i tecnològics per ser més a prop de les persones. En aquest context, cal arribar a públics cada cop més joves, i cal fer ús d'uns canals, unes eines i uns missatges que requereixen estratègies i formats adaptats, allunyats dels canals més tradicionals o, altrament anomenats, *offline*.

Setze anys després del primer pla estratègic, es fa palesa la necessitat de redefinir la institució perquè esdevingui accessible per a tots els públics, amb les adaptacions adients a les necessitats actuals. L'informe *Avaluació entre iguals del Síndic de Greuges de Catalunya*, d'abril 2020, ja recomanava que la institució continués vetllant per un servei com més accessible millor per a tothom i que continués explorant noves formes de col·laborar amb la societat civil. En aquesta línia, s'ha incorporat als eixos d'aquest mandat l'objectiu de seguir treballant perquè l'accés als serveis que ofereix el Síndic de Greuges sigui al més fàcil possible i per conèixer quins són els col·lectius que no recorren als serveis de la institució (joves, persones amb diversitat funcional, migrants, entre d'altres).

Per afrontar aquests nous reptes i donar una resposta més eficaç i eficient als requeriments en aquesta matèria, es considera necessari reforçar el model organitzatiu de la institució del Síndic de Greuges amb un programa específic que elabori un nou pla d'estratègia comunicativa per a la institució. Aquest pla definirà clarament els objectius per als quatre anys vinents i les accions que se'n deriven per a una execució adequada.

Per fer-ho possible, cal disposar de professionals amb visió estratègica i profunds coneixements de comunicació digital, amb capacitat per elaborar i coordinar el pla; per apropar-nos a la ciutadania de manera molt més eficaç i eficient, i per transformar les actuacions de la institució en accions concretes que s'adaptin a les necessitats actuals i a les noves maneres de relacionar-se amb les persones, i que permetin definir el caràcter de la institució.

Per garantir una execució correcta, és necessari autoritzar la incorporació d'una persona que coordini el programa esmentat, amb caràcter eventual, i d'una persona que pugui implementar la transformació digital de les eines comunicatives de la institució.

Per tot això, a proposta de la persona titular de Gerència i en ús de les atribucions que em son conferides,

RESOLC:

1. Crear, amb caràcter temporal, el Programa per al desenvolupament de l'estratègia comunicativa del Síndic de Greuges, amb l'objecte de redissenyar i elaborar un nou pla d'estratègia comunicativa de la institució.

Els objectius principals del Programa són:

- a) Donar suport a la Direcció de la institució del Síndic en la redefinició del seu pla estratègic.
- b) Contribuir a l'elaboració d'un pla de comunicació que generi continguts per al web i material d'interès per a les xarxes socials.
- c) Crear un pla de notorietat.
- d) Reelaborar els criteris per al disseny d'un nou web que s'adapti als criteris d'accessibilitat establerts, per poder analitzar curosament els públics que hi accedeixen i tenir una escolta activa dels problemes que afecten la ciutadania.
- e) Elaborar un estudi SEO per establir les paraules clau de les cerques que fan els usuaris potencials, i que permetin un reposicionament de la institució del Síndic de Greuges.
- f) Coordinar-se amb les diferents àrees de la institució per treballar conjuntament i de manera transversal per assolir els objectius esmentats.

2. Crear un lloc de treball de coordinador o coordinadora d'assessorament especial, equiparat retributivament a un lloc de la relació de llocs de treball del Síndic de Greuges del subgrup A1, nivell de destinació 28, jornada ordinària, i amb complement específic de 2.951,75 euros mensuals. Aquesta persona actuarà sota la coordinació i supervisió del director del Gabinet del Síndic de Greuges i dissenyarà, implementarà, executarà i farà el seguiment del Programa. El règim jurídic de la persona que ocupi aquest lloc de treball serà de personal eventual.

3. Estipular que el lloc de treball de coordinador o coordinadora del Programa tingui assignades les funcions següents:

- a) Revisar i definir conjuntament amb l'equip directiu del Síndic de Greuges el Pla d'estratègia comunicativa de la institució.
- b) Ajudar a identificar i definir la política de comunicació de la institució a través de les xarxes socials.
- c) Donar suport al director de Gabinet, en la coordinació i supervisió del Pla d'estratègia comunicativa de la institució.
- d) Definir el disseny del nou web de la institució.
- e) Coordinar l'elaboració d'un estudi SEO per establir les paraules claus de cerca que puguin fer servir els potencials usuaris de la institució.
- f) Redactar un pla de notorietat.
- g) Assessorar el director del Gabinet del Síndic de Greuges i a la persona titular de la institució en la política comunicativa de la institució quan així se li requereixi.
- h) Coordinar l'equip de treball del Programa.

i) Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que se li encomani.

4. Crear un lloc de treball del subgrup A1 (A1-20) per a una persona amb elevats coneixements i experiència en comunicació digital. El règim jurídic d'aquesta persona serà de personal interí per a l'execució de programa de caràcter temporal i estarà sotmès al dret administratiu. La seva selecció es farà per mitjà de procediments que garanteixin la lliure concurrència, la publicitat, la transparència, la igualtat, el mèrit i la capacitat.

5. Disposar que el Programa compti amb un comitè de seguiment i avaluació integrat per l'adjunt/a general, les persones titulars de la Direcció del Gabinet, la Gerència i la coordinació del Programa, i que aquest comitè es reuneixi trimestralment.

6. Establir que el Programa tingui una durada màxima de quatre anys a comptar de la signatura d'aquesta resolució, sens perjudici que el seu objecte s'assoleixi abans d'aquesta data o s'estableixi una pròrroga de dotze mesos. En aquests casos, s'hauria d'extingir o prorrogar el Programa mitjançant resolució de la persona titular de la institució del Síndic de Greuges.

7. Acordar que el finançament del Programa corri a càrrec de les disponibilitats pressupostàries de la institució del Síndic de Greuges.

8. Ordenar la publicació d'aquesta resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i la seva difusió en l'apartat de transparència del web de la institució.

Esther Giménez-Salinas i Colomer
Síndica de greuges

Barcelona, a la data de la signatura electrònica