

# **12. Análisis de la gestión de la comunicación interna en la Universidad Politécnica de Valencia**



## 1. DEL INSTITUTO POLITÉCNICO A LA CIUDAD DE LA INNOVACIÓN

La Universidad Politécnica de Valencia es la segunda universidad de la Comunidad Valenciana en antigüedad y la más veterana de los nuevos centros creados en la región desde que, a partir de la década de 1970, empezaran a desarrollarse nuevas universidades en España. Con 35 años de historia, la UPV ha recogido el testigo de escuelas que cuentan con más de un siglo de historia. Fundada a partir del Instituto Politécnico Superior de Valencia, creado en 1968 como resultado de la integración de las Escuelas Técnicas Superiores de Ingenieros Agrónomos, de Arquitectura, de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, y de Ingenieros Industriales, la UPV cuenta en la actualidad con 15 centros en cuatro campus, repartidos a su vez por tres ciudades: Blasco Ibáñez y Vera (Valencia), Gandía y Alcoy. Asimismo, mantiene una extensión universitaria en Játiva, con lo que la comunidad universitaria de la UPV se distribuye entre cinco grandes espacios, si bien es el campus de Vera el que acoge a la inmensa mayoría de su comunidad universitaria.

A partir del germen que supuso ese Instituto Politécnico Superior de Valencia se crea, por Decreto de 11 de marzo de 1971, la Universidad Politécnica de Valencia. Años más tarde, en 1978, la Facultad de Bellas Artes pasa asimismo a adscribirse a esta Universidad. A partir de ahí, comienzan a incorporarse el resto de centros: la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño (antigua Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Valencia), la Escuela Politécnica de Alcoy, la Escuela Técnica Superior de Gestión en la Edificación (antigua Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica de Valencia), la Escuela Técnica Superior del Medio Rural y Enología (antigua Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Agrícola de Valencia) y la Escuela Técnica Superior de Informática Aplicada (antigua Escuela Universitaria de Informática), cuyos estudios se inician en 1985. Más adelante, se

crean la Facultad de Informática; la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación.

Hasta su incorporación a la Universidad de Alicante, la UPV también integró en su estructura a la Escuela Universitaria Politécnica de Alicante, que se segregó en 1991, y a la Escuela Politécnica Superior de Orihuela, que hizo lo propio en 1997.

En 1994, ratificado por decreto, el centro de Alcoy pasa a ser Escuela Politécnica Superior y, en 1993, se funda la Escuela de Gandia, que se constituye como Escuela Politécnica Superior durante el curso académico 1999-2000. Asimismo, durante ese curso, se pone en marcha la Facultad de Administración y Dirección de Empresas, con lo que se cierra la actual estructura de la Universidad Politécnica de Valencia, formada por 15 centros universitarios, de los que 10 son escuelas técnicas superiores, 3 son facultades y 2 son escuelas politécnicas superiores. Además, cuenta con 5 centros adscritos (Escuela Universitaria Ford España, Facultad de Estudios de la Empresa, Florida Universitaria, Mediterranean University of Science & Technology y Escuela de Turismo Pax) y una extensión universitaria en Játiva.

Pese a su consolidación temporal, a lo largo de más de tres décadas, la UPV se presenta todavía como una “institución joven”, en un afán de reivindicar los atributos de innovación y dinamismo que se vinculan normalmente con la juventud, y quizás también como contraposición a la centenaria Universitat de València-Estudi General, con quien comparte y compite en actividades formativas y de investigación en la capital del Turia. Este dinamismo se manifiesta en su clara voluntad de colaboración con el entorno, sobre todo con el tejido productivo. La UPV cuenta con oficinas específicas de relación externa en los campus de Alcoy y Gandia, que se encargan especialmente de la conexión con las

empresas de las comarcas respectivas. Asimismo, en el campus de Vera ha concentrado sus esfuerzos de relación con el tejido productivo a través de su proyecto de la Ciudad Politécnica de la Innovación, un parque científico ya operativo con varios edificios y que albergará, a partir de 2007, el Centro de Desarrollo Empresarial de Innovación Tecnológica (CEDIT), una nueva instalación que pondrá a disposición de las empresas más de 20.000 metros cuadrados para el desarrollo de actividades de I+D+i en colaboración con los institutos e investigadores de la UPV. El parque científico de la UPV comprenderá, cuando esté finalizado, un espacio de 140.000 metros cuadrados y agrupará a unos 900 investigadores y 400 personas de apoyo.<sup>1</sup>

La estrecha relación de la UPV con las empresas se debe, en gran parte, al carácter politécnico de esta universidad, que hace que la mayor parte de sus áreas de conocimiento tengan una aplicación clara y directa en los principales sectores productivos, pero también responde a un rasgo de identidad de esta institución, que ha buscado siempre favorecer la investigación aplicada. No en vano, la UPV fue una de las primeras universidades españolas en explotar las posibilidades que ofrecía el artículo 68 de la antigua Ley de Reforma Universitaria (LRU) y que posteriormente fue recogido por la Ley Orgánica de Universidades (LOU), en su artículo 82, con un texto prácticamente similar. Ambos artículos amparan la actividad del profesorado universitario en proyectos de investigación financiados por empresas y han supuesto una magnífica oportunidad para la realización de actividades de I+D+i sufragadas con fondos privados. En el caso de la UPV, el gráfico 12.1 muestra la evolución experimentada en estas actividades desde 1998 hasta 2004, un período en el que casi se han duplicado.

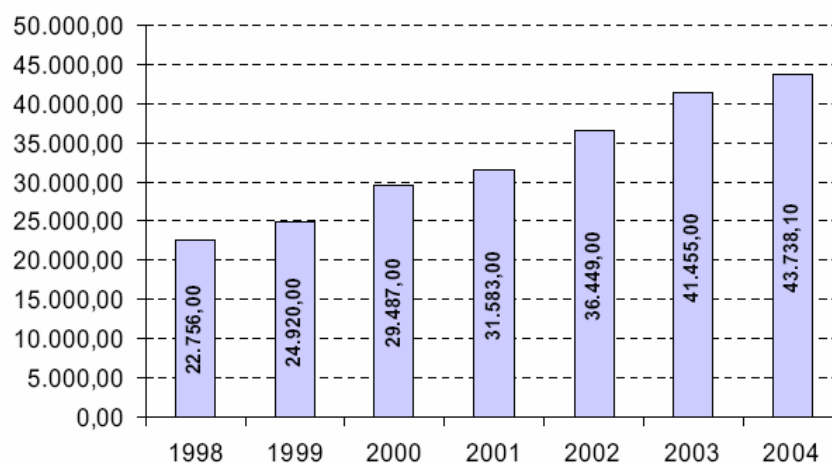
La estrecha relación de la UPV con las empresas se manifiesta también en otro de sus rasgos de identidad: su fuerte compromiso con

---

<sup>1</sup> CRUE, *Guía de Universidades. Catálogo conjunto de titulaciones 2006-07*, p. 156.

la inserción laboral de sus titulados. Para ello, además de las prácticas en empresas o instituciones públicas, la Universidad Politécnica de Valencia ha creado un Servicio Integrado de Empleo para canalizar y favorecer las ofertas de trabajo para sus egresados.

Por último, cabe destacar la clara vocación internacional de la UPV, que se manifiesta en una intensa presencia en el extranjero, con sedes en Colombia (Corporación COINNOVAR), en Argentina (Centro de Capacitación Técnica), en México (Centro Universitario de Vinculación con el Entorno), en Cuba (Centro de Estudios de Tecnologías Avanzadas) y en Uruguay (Fundación para el Desarrollo del Cono Sur), entre otras. Además, la Universidad Politécnica de Valencia mantiene estrechos lazos de colaboración con otros países de América Latina, Japón (dónde ya tiene convenios con las universidades de Mie y Suzuka), Emiratos Árabes, Marruecos y Estados Unidos. Asimismo, lleva a cabo un importante esfuerzo en el ámbito de las relaciones internacionales con la Unión Europea, participando activamente en los programas de intercambio.

**Gráfico 12.1.****Evolución de los proyectos con empresas en la UPV****Evolución ingresos Actividades art. 83 LOU.**Liquidaciones UPV 1999- 2004  
Miles de €

**Fuente:** Presupuesto 2006 de la Universidad Politécnica de Valencia, en [www.upv.es](http://www.upv.es)

## Esquema 12.1.

### Principales cifras de la UPV

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad: Universidad Politécnica de Valencia</li> <li>• Naturaleza Jurídica: Personalidad y patrimonio propio</li> <li>• Rector: Juan Francisco Juliá Igual</li> <li>• Año de creación: 1971</li> <li>• Alumnos: 36.525</li> <li>• Alumnos con programas de intercambio:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibidos: 1.305</li> <li>• Salientes: 940</li> </ul> </li> <li>• Nº Profesores :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo completo: 2.009</li> <li>• Tiempo parcial: 488</li> </ul> </li> <li>• Personal de Administración y Servicios (PAS): 1.425</li> <li>• Ratio profesor/alumno %: 1/14,6</li> <li>• Biblioteca:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de volúmenes/títulos: 366.269</li> <li>• Revistas: 4.887</li> <li>• Publicaciones electrónicas: 2.947</li> <li>• Puestos lectura/estudio: 2.330</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio ordenador/alumno: 1/2,34</li> <li>• Prácticas en empresas (%) alumnos: 53,00%                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de convenios de colaboración educativa para prácticas de estudiantes con empresas: 7.514</li> <li>• Nº de alumnos que se han acogido en el curso pasado: 5.227</li> </ul> </li> <li>• Acuerdos con organizaciones (nº convenios): 4.244</li> <li>• Residencias /colegios mayores propios (no adscritos): 2                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de plazas: 690</li> </ul> </li> <li>• Campus:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre: Vera, Blasco Ibáñez, Alcoy y Gandia, y una extensión universitaria en Xàtiva</li> </ul> </li> <li>• Contacto:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección postal: Camino de Vera, s/n 46.022 Valencia</li> <li>• Teléfono: 963 879 000</li> <li>• Fax:: 963 879 009</li> <li>• Web: www.upv.es</li> <li>• Correo electrónico: informacion@upv.es</li> </ul> </li> </ul>
---	---

**Fuente:** CRUE, *Guía de Universidades. Catálogo conjunto de titulaciones 2006-07.*

## 2. PRINCIPALES CIFRAS Y ORGANIZACIÓN GENERAL

La Universidad Politécnica de Valencia acoge una comunidad universitaria formada por más de 36.000 alumnos, 2.600 profesores e investigadores y 1.700 profesionales de administración y servicios, con lo que configura una comunidad universitaria formada por más de 40.000 personas. A estas elevadas magnitudes, que convierten a la UPV en una de las grandes universidades españolas, hay que añadir la de su presupuesto anual, que para 2006 asciende a 320,5 millones de euros. Las principales cifras de esta universidad se recogen en el esquema 12.1. La UPV cuenta además con 44 departamentos universitarios y 15 centros universitarios. La relación de centros en los que se articula la UPV y las titulaciones que imparte se muestran en el esquema 12.2.

El actual rector, Juan Francisco Juliá, resultó elegido en marzo de 2005 y se encuentra prácticamente en el ecuador de su primer mandato. Juliá, catedrático de Economía y Ciencias Sociales, ha ocupado el Rectorado de la UPV después de que durante 19 años consecutivos estuviera al frente del mismo el profesor Justo Nieto, catedrático de Mecánica Técnica. El rector Juliá obtuvo el respaldo del

52,5% de los votos ponderados frente a la candidatura alternativa del catedrático José María García Álvarez-Coque, que obtuvo un porcentaje del 47%. Juliá sustituyó en el cargo al rector en funciones Francisco Javier Sanz, quien accedió al mismo tras el nombramiento de Justo Nieto como nuevo conseller de Empresa, Universidad y Ciencia de la Generalitat Valenciana en agosto de 2004.

Juan Francisco Juliá (Valencia, 1956) es ingeniero agrónomo por la UPV. Desde 1993 es catedrático en el área de Economía, Sociología y Política Agraria, impartiendo docencia en la ETS de Ingenieros Agrónomos de Valencia. Fue director de la EU de Ingeniería Técnica Agrícola (1986-93), vicerrector de Estudios y Alumnado (1995-99) y de Investigación y Desarrollo Tecnológico (1999). Como investigador, su labor se ha desarrollado en el campo del asociacionismo agrario, la economía citrícola y la contabilidad, así como la fiscalidad agraria. El organigrama del equipo rectoral de Juliá se recoge en el esquema 12.3.

Tanto el actual rector como muchos de sus vicerrectores fueron miembros de los equipos de gobierno de Justo Nieto (Cartagena, 1943), quien durante sus 19 años al frente de la UPV la ha marcado con su impronta, como él mismo reconocía en una entrevista al diario *El País*:

A esta universidad casi todo lo que le ha ocurrido ha sido siendo yo rector. La acogí con 8.000 alumnos, con 400 profesores y un convenio al mes con empresas, y hoy estamos con 35.000 alumnos de grado, otros tantos de postgrado y con dos convenios a la hora. Tenemos fuera de España cinco centros y hacemos tantos doctores y damos tantos cursos solos como el resto de la universidad española junta. El primer tic que tuve que vencer fue la actitud de no crecer, y si no hubiésemos crecido hoy seríamos una universidad de gente mayor, muerta.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Miquel Alberola, “Justo Nieto: Soy un ácrata condenado a ser un hombre de orden”.



<b>Esquema 12.2.</b>	
<b>Titulaciones y centros de la UPV</b>	
<b>Escuela Politécnica Superior de Alcoy</b>	
⇒	Ingeniería Técnica en Diseño Industrial
⇒	Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas
⇒	Ingeniero de Materiales
⇒	Ingeniería Técnica en Telecomunicación, Esp. Telemática
⇒	Ingeniería Técnica en Informática De Gestión
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Mecánica
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Electricidad
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Química Industrial
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Textil
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Electrónica Industrial
⇒	Ingeniería en Organización Industrial (2º Ciclo)
<b>Escuela Politécnica Superior de Gandía</b>	
⇒	Diplomatura en Turismo
⇒	Licenciatura en Comunicación Audiovisual
⇒	Licenciatura en Ciencias Ambientales
⇒	Ingeniería Técnica en Telecomunicación, Esp. Sonido E Imagen
⇒	Ingeniería Técnica en Telecomunicación, Esp. Sistemas Electrónicos
⇒	Ingeniería Técnica en Telecomunicación, Esp. Sistemas Telecomunicación
⇒	Ingeniería Técnica Forestal, Esp. Explotaciones Forestales
<b>Escuela Técnica Superior de Informática Aplicada</b>	
⇒	Ingeniería Técnica en Informática de Gestión
⇒	Ingeniería Técnica en Informática de Sistemas
<b>Escuela Técnica Superior de Arquitectura</b>	
⇒	Arquitecto
<b>Escuela Técnica Superior de Gestión en la Edificación</b>	
⇒	Ingeniero de Materiales
⇒	Arquitecto Técnico
<b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño</b>	
⇒	Ingeniería Técnica Industrial. Esp. Electricidad
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Electrónica Industrial
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Mecánica
⇒	Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Química Industrial
⇒	Ingeniería Técnica en Diseño Industrial
⇒	Ingeniero Aeronáutico
⇒	Ingeniería en Organización Industrial (2º Ciclo)
<b>Escuela Técnica Superior del Medio Rural y Enología</b>	
⇒	Ingeniería Técnica Agrícola, Esp. Mecanización y Construcciones Rurales
⇒	Ingeniería Técnica Agrícola, Esp. Explotaciones Agropecuarias
⇒	Ingeniería Técnica Agrícola, Esp. Hortofruticultura y Jardinería
⇒	Ingeniería Técnica Agrícola, Esp. Industrias Agrarias y Alimentarias
⇒	Licenciatura en Enología (2º Ciclo)
<b>Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos</b>	
⇒	Ingeniería en Agrónomo
⇒	Ingeniería en Montes
⇒	Licenciatura en Ciencia y Tecnología de Alimentos (2º Ciclo)
⇒	Licenciatura en Biotecnología

<b>Escuela Técnica Superior de Ingenieros en Geodésica, Cartografía y Topografía</b>
⇒ Ingeniería Técnica en Topografía ⇒ Ingeniería en Geodesia y Cartografía (2º Ciclo)
<b>Facultad de Bellas Artes</b>
⇒ Licenciatura en Bellas Artes
<b>Facultad Administración y Dirección de Empresas</b>
⇒ Diplomatura en Gestión y Administración Pública ⇒ Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas
<b>Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos</b>
⇒ Licenciatura en Ciencias Ambientales (2º Ciclo) ⇒ Ingeniería Técnica en Obras Públicas, Esp. Transportes y Servicios Urbanos ⇒ Ingeniería en Caminos, Canales y Puertos ⇒ Ingeniería Técnica en Obras Públicas, Esp. Construcciones Civiles ⇒ Ingeniería Técnica en Obras Públicas, Esp. Hidrología ⇒ Ingeniería de Geólogo (2º Ciclo)
<b>Facultad de Informática</b>
⇒ Ingeniería en Informática ⇒ Licenciatura en Documentación (2º Ciclo)
<b>Fuente:</b> Elaboración propia a partir de la información disponible en <a href="http://www.upv.es">www.upv.es</a>

Más allá de la valoración de Nieto como rector, lo cierto es que la cita demuestra el perfil de una persona ambiciosa y con unas incontenibles ansias por crecer, en ocasiones sin valorar las consecuencias de ese crecimiento desmesurado, y que ha marcado con ese estilo a la propia universidad que durante casi dos décadas dirigió. Y, en buena medida, esa impronta se mantiene en la actualidad. Ello ha provocado que la UPV sea en este momento la segunda universidad de la Comunidad Valenciana por número de alumnos y la primera por generación de recursos externos para investigación, aunque este crecimiento también haya traído algunos problemas de organización del campus de Vera.

La elevada magnitud de la UPV se muestra también en el organigrama de su equipo rectoral, que incluye 12 vicerrectorados y 4 direcciones delegadas, además de la Secretaría General y la Gerencia, con lo que estamos hablando de un Consejo de Dirección formado por 18 personas. Además, la Universidad Politécnica de Valencia cuenta con el resto de órganos de gobierno propios de las universidades públicas españolas.

<b>Esquema 12.3</b>
<b>Organigrama del Consejo de Dirección de la UPV</b>
Rectorado
Vicerrectorado de Coordinación y Planificación Económica
Vicerrectorado de Estructura Universitaria y Promoción
Vicerrectorado de Infraestructura y Mantenimiento
Vicerrectorado de los Campus
Vicerrectorado de Ordenación Académica
Vicerrectorado de Estudios y Convergencia Europea
Vicerrectorado de Alumnado e Intercambio
Vicerrectorado de Investigación y Postgrado
Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo
Vicerrectorado de Cultura
Vicerrectorado de Deportes
Vicerrectorado de Cooperación y Proyectos de Desarrollo
Dirección Delegada de Políticas de Empleo
Dirección Delegada de Relaciones Institucionales y Asuntos Sociales
Dirección Delegada de Acción Internacional
Dirección Delegada de Comunicación e Imagen
Secretaría General
Gerencia
<b>Fuente:</b> Elaboración propia a partir de la información disponible en <a href="http://www.upv.es">www.upv.es</a> .

### 3. LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

La organización de la gestión de la comunicación en la UPV parte de la Dirección delegada de Comunicación e Imagen, que ocupa en este momento el profesor Antonio Hervás, nombrado directamente por el rector y con rango de vicerrector. Desde este órgano se controlan tres áreas o unidades: el Área de Información, que se encarga de la comunicación interna, sobre todo vinculada con la distribución de información hacia el estudiantado, y de las relaciones con los centros de Secundaria; el Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación, que realiza las funciones propias de un gabinete de prensa y que se encarga también de la comunicación externa de la institución; y el Área de Radiotelevisión, que gestiona los medios audiovisuales propios, Radio UPV y UPV TV. En total, unas 37 personas están dedicadas a tareas de comunicación en la Universidad Politécnica de Valencia, distribuidas entre las 21 que trabajan en el área de Información, las 14

del Área de Radiotelevisión y las dos que forman parte del Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación.

El Área de Información, además de gestionar la comunicación interna y las relaciones con los centros de Secundaria, se encarga de la gestión del web de la universidad y de la atención telefónica, formando parte de su plantilla los responsables de la centralita telefónica. El Área de Información se encarga, entre otras actividades, de la gestión de la Semana Joven de la Ciencia y la Tecnología, de las Jornadas de Orientación, de las Jornadas de Puertas Abiertas para los centros de Enseñanza Secundaria, de la participación en ferias y salones educativos, de mantener una base de datos sobre alojamientos para los estudiantes y de informar sobre actividades turísticas para los visitantes de la UPV. Mantiene también una Oficina de Información al público, gestiona los objetos perdidos en el campus y los carnés universitarios, los carnés internacionales de estudiantes y profesores y hasta el documento nacional de identidad.

Dentro del Área de Información se llevan a cabo los trabajos relacionados con la imagen y la comunicación gráfica de la universidad, encargándose desde la identidad visual corporativa de la institución hasta de la realización de publicaciones institucionales, folletos, guías y presentaciones multimedia, pasando por la propia imagen del web. Asimismo, en esta área hay una unidad encargada del contenido del portal web, en colaboración con el Centro de Proceso de Datos.

Por último, el Área de Información se encarga de la realización de la señalética del campus y acoge una Oficina de Iniciativas, que tiene como finalidad canalizar las propuestas de los miembros de la comunidad universitaria que permitan mejorar la universidad. Con esta premisa como punto de partida, lleva a cabo el Certamen de Buenas Ideas de la UPV, que se convoca tres veces al año, y cuyos resultados se recogen en la propia página web de la institución. Esta iniciativa resulta

muy interesante, ya que actúa como un auténtico canal de comunicación interna y de implicación de todos los miembros de la comunidad universitaria, favoreciendo toda una vía de comunicación ascendente. Sin embargo, el riesgo implícito es que las propuestas que se aprueban y que no se llevan finalmente a la práctica pueden hacer fracasar la iniciativa, e incluso tener un efecto boomerang todavía más pernicioso. Así, por ejemplo, se puede ver en el web de la universidad como una de las ideas galardonadas en julio de 2004 –la de reutilizar los televisores situados por el campus para sintonizar UPV TV- dos años después sigue sin llevarse a la práctica.

En cuanto a sus recursos humanos, el Área de Información cuenta con un director, que es un profesor que ocupa el cargo por nombramiento del rector, y del siguiente personal: 1 responsable de informática y aplicaciones web; 1 responsable de diseño gráfico; 1 responsable de elaboración de contenidos y noticias; 2 responsables de señalética; 5 operadores de la centralita telefónica; 10 personas de plantilla y 7 becarios.

Por su parte, el Área de Radiotelevisión centra su actividad en la gestión y producción de los medios propios UPV Radio y UPV TV, que pueden seguirse tanto por la Red como por ondas. La radio emite 24 horas al día y en su realización participan unas 160 personas, entre alumnos, profesores y personal de administración, según se recoge en la Memoria del curso 2003-04.<sup>3</sup> La televisión, por su parte, empezó en el mes de julio de 2004 las emisiones en pruebas a través del canal 45 de la UHF. Actualmente, emite una programación diaria continuada de 24 horas, sin bien con 8 horas de producción y 16 de radiodifusión. La emisión se desarrolla desde las 9.30 h. hasta las 17.30 h., iniciándose a partir de esa hora la redifusión de todos los contenidos en dos bucles similares de 8 horas cada uno.

---

<sup>3</sup> Véase <http://www.upv.es/informa/memoria/Presentacion1c.pdf>

### 3.1. UNA ESTRUCTURA PENDIENTE DE INTEGRACIÓN

El hecho de que exista una Dirección delegada de Comunicación e Imagen, y que además cuente con este nombre tan propio de las teorías del corporate, evidencia una voluntad de la institución por gestionar coordinadamente todas sus políticas comunicativas. Sin embargo, la división de áreas que encontramos en su interior parece obedecer a una estructura basada más en la suma de unidades que en una visión de conjunto. Así, el Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación no se entiende cómo no está integrado en el Área de Información y actúa como una unidad independiente cuando todas las demás actividades relacionadas con la comunicación corporativa sí que forman parte de esta área. De las tres grandes actividades de comunicación, el Área de Información se encarga de la comunicación interna, de la comunicación de producto (ferias y promoción de estudios en Secundaria) y de gran parte de la comunicación corporativa (comunicación con públicos específicos, como los preuniversitarios, gestión de la identidad visual y gestión de medios propios como el web corporativo). Sin embargo, las relaciones informativas, que canónicamente se entienden como un programa de comunicación corporativa, se gestionan en este caso por otra unidad, al igual que los dos medios propios audiovisuales, la radio y la televisión de la UPV.

Aunque el director delegado de Comunicación e Imagen considera que la estructura actual es adecuada y que hay una correcta sinergia entre las tres unidades, preguntado sobre cuáles eran los mecanismos de relación formal entre las áreas y el gabinete, aseguró que éstos pasaban por su persona. Este sistema de conexión, más allá de las bondades derivadas de quien sea el dircom de la UPV en cada momento, no parece evidenciar una estructura estable de relación.

Desde un análisis externo, y sin conocer en profundidad los entresijos históricos que han podido dar lugar a este esquema de gestión de la comunicación, parece que en el caso de la UPV su

Gabinete de Prensa no ha migrado, como en otras organizaciones, hacia una estructura de gestión integral de la comunicación. Por el contrario, ha sido el Área de Información, equivalente a los Servicios de Información al Alumnado, la que ha asumido esas funciones comunicativas derivadas de la expansión del corporate, pasando así de ser una unidad de orientación académica a otra de carácter más comunicativo. Por último, el proyecto de los medios audiovisuales propios, que se debería haber gestionado también desde el Gabinete de Prensa, como en su día se encargaba de la elaboración del periódico interno y en la actualidad de los contenidos informativos del web, se ha desarrollado desde una nueva unidad autónoma.

Desde esta perspectiva, parece que la unión de las tres unidades a través de una Dirección delegada de Comunicación e Imagen es positiva, pues favorece una cierta interrelación entre estas áreas autónomas, pero no suficiente. Cabría, en el futuro, esperar una mayor integración, bien a través de la incorporación del Área de Radiotelevisión y del Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación en el Área de Información como unidades internas, o bien a través de mecanismos de relación formalizados que convirtieran a la Dirección delegada de Comunicación e Imagen en una especie de marcoárea de trabajo común.

Por otra parte, el hecho de que el dircom de la UPV forme parte del equipo rectoral de la universidad es un síntoma de que la importancia estratégica que tiene la función comunicativa es asumida por el rector, y que su gestión se encarga a una persona de primer nivel ejecutivo y de su entera confianza.

### **3.2 LA AUSENCIA DE UNA PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

Vistas las luces y las sombras de la estructura de gestión de la comunicación en la UPV, debemos ahora analizar en qué medida se

planifica esta actividad. En el momento de elaborar esta investigación nos encontramos con que la Universidad Politécnica de Valencia se encuentra inmersa en el proceso de concepción de su plan estratégico y, en consecuencia, tiene previsto iniciar en breve la realización de su plan estratégico de imagen, según asegura Hervás. El portal corporativo, en la zona privada, recoge ya un análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) como paso previo a la definición de unas metas y objetivos para las distintas áreas estratégicas. La Comisión del Plan Estratégico, que preside el profesor Francisco José Mora, ha abierto este documento a las opiniones y aportaciones de toda la comunidad universitaria, por lo que en el momento de redactar esta tesis doctoral se encuentra todavía en fase de discusión y no se puede dar por definitivo.

Pese a que esta universidad no ha concluido todavía su planificación como institución, ni la de la gestión de su imagen, sí que ha definido ya su perfil de imagen intencional, que se concreta en los atributos de dinamismo, flexibilidad y vanguardia, según apunta su director de Comunicación e Imagen, quien asegura que “queremos dar la imagen de que vamos por delante”.

Pese a carecer todavía de un plan estratégico de imagen, la UPV sí que cuenta con un Manual de Identidad Visual Corporativa, que se encuentra además disponible en el web de la universidad,<sup>4</sup> junto con varios archivos informáticos con las posibles aplicaciones correctas de la marca.

Podemos, por tanto, asegurar que la UPV está todavía en un proceso muy embrionario en la planificación de su comunicación corporativa, ya que se ha dotado únicamente del documento que se considera como más elemental a la hora de regular la imagen de una institución; es

---

<sup>4</sup> En la dirección [http://www.info.upv.es/contenidos/filepdf/MARCA\\_v1\\_2005.pdf](http://www.info.upv.es/contenidos/filepdf/MARCA_v1_2005.pdf) se puede acceder a una versión abreviada de la normativa de uso de la marca de la UPV.



decir, de un Manual de Identidad Visual, y el resto de acciones de comunicación se llevan a cabo de acuerdo a una serie de premisas que se consideran implícitas en el conocimiento del personal de comunicación, sin que exista ningún documento escrito que las recoja.

Por último, cabe señalar que, según manifiesta Hervás, la UPV no ha desarrollado ningún estudio sobre la cultura corporativa de la entidad, ni cuenta con ninguna investigación que permita conocer cuáles son los valores que predominan en la institución ni cuál es la imagen interna que se tiene de la universidad. Por ello, a la falta de planificación hay que añadir la ausencia de una investigación adecuada que permita realizar una prospectiva sobre la imagen de la institución y sobre la percepción de sus públicos internos.

#### **4. SITUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ENTIDAD**

La gestión de la comunicación interna en la UPV, como ya hemos visto, se desarrolla desde el Área de Información, que asume además la gestión del web corporativo. Vemos, por tanto, que esta función esencial está asignada a un órgano importante –no en vano es la unidad de las tres que componen la Dirección delegada de Comunicación e Imagen que más personal tiene- y que cuenta con un canal tan fundamental como es el web a su disposición. Asimismo, esta área lleva a cabo una importante comunicación cara a cara a través de la Oficina de Información y también personal a través de la centralita telefónica.

Sin embargo, la misma falta de planificación de la comunicación en sentido general que hemos advertido en el epígrafe anterior podemos observarla ahora en el caso de la comunicación interna, con el agravante de la falta de medios importantes y la existencia de canales que no se controlan directamente por la unidad encargada de su

gestión, como es el caso de la radio y la televisión. Ye hemos visto que la UPV dispone del mayor grupo audiovisual universitario de la Comunidad Valenciana, al contar con una emisora de radio y un canal de televisión. Sin embargo, pese a que en su día tenía una publicación impresa que completaba el sistema de medios de comunicación propios, en la actualidad no dispone de ningún medio de prensa escrita. Esta supresión de la publicación impresa se debe, según Hervás, a motivos presupuestarios, al no contar con una partida específica para tal fin, pero no responde a ninguna estrategia previamente definida de gestión de los medios propios. “Ahora no se publica porque no hay presupuesto, pero puede que la volvamos a hacer si disponemos de los recursos”, asegura el director de Comunicación e Imagen de la UPV. En una situación de estancamiento similar se encuentra el circuito interno de televisión, que dejó de funcionar después de años de estar en marcha debido a las obras de reforma del ágora o plaza central de la universidad. Esta modificación urbanística eliminó el cableado que existía anteriormente y dejó inoperativas las pantallas de televisión que se encuentran ahora repartidas por el campus sin funcionar.

En cuanto a otros mecanismos de carácter clásico vinculados con la comunicación interna, podemos señalar que la UPV desarrolla unas sesiones de formación para el profesorado que se incorpora a la universidad, a cargo del Instituto de Ciencias de la Educación, consistente en unas charlas de dos horas relacionadas con la universidad y con la docencia universitaria. Esta actividad de bienvenida a los nuevos miembros de la organización se lleva a cabo también entre el colectivo del Personal de Administración y Servicios (PAS) a través de la Gerencia, según apunta Hervás.

Por otro lado, la información relacionada con las decisiones de los principales órganos de gobierno, como el Consejo de Gobierno y el Claustro, se distribuye con anterioridad y posterioridad a su celebración a través de la intranet, donde la Secretaría General introduce las

convocatorias y los acuerdos de estas comisiones para consulta por parte de los miembros de las mismas. Esta misma información sirve de base para que el Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación elabore, después, unas notas de prensa o comunicados que se distribuyen a través del web a toda la comunidad universitaria y también a los *mass media*.

## **5. USOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

En cuanto a los medios de comunicación electrónicos, la UPV cuenta con listas masivas de distribución, pero su control no está asignado a la Dirección delegada de Comunicación e Imagen, sino directamente al Área de Sistemas de Información y Comunicaciones (ASIC), el equivalente a un servicio de informática, que es la unidad que se encarga de su mantenimiento y también de su gestión a nivel de contenidos, ya que es el órgano desde donde se filtran los mensajes. Ello no quiere decir, sin embargo, que la Dirección delegada de Comunicación e Imagen no pueda enviar correos directamente a través de estas listas, sino más bien al contrario. Según apunta Hervás, todos los mensajes que se distribuyen desde este órgano o desde cualquier otro vicerrectorado se tramitan inmediatamente por parte del ASIC, de manera que es a través de estos cauces como los miembros de la comunidad universitaria pueden utilizar este canal de comunicación masiva. No obstante, la falta de centralización del servicio en la unidad encargada de la gestión de la comunicación impide el aprovechamiento de sinergias, como la posibilidad de reutilizar los contenidos que se distribuyen a través de las listas para su difusión por otros medios. Este problema se agrava en el caso de las listas de correo específicas de cada centro, ya que éstas se administran directamente desde cada facultad o escuela, con lo que puede haber mensajes que circulen por la Red sin que la Dirección de Comunicación e Imagen tenga conocimiento.

Por otra parte, el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones ofrece a la comunidad universitaria la posibilidad de crear sus propias listas de correo específicas para grupos de investigación, afinidad o interés. La creación de estas listas la puede solicitar cualquier servicio de la UPV, centros, departamentos, grupos de investigación, u organismos vinculados a la universidad, y sus características de moderación o no son determinadas por la unidad solicitante, dependiendo su aprobación del ASIC y no de la Dirección de Comunicación, como sería recomendable tratándose de la creación de un nuevo canal comunicativo.

En cuanto a otros medios basados en las TIC, la UPV se encuentra, en el momento de elaborar esta investigación, en fase de pruebas para la puesta en marcha de un sistema de envío de mensajes SMS, pero vinculado con la distribución de información académica (notas, fechas de exámenes, etc.)

Por lo que respecta al equipamiento tecnológico, la UPV, además de las aulas informáticas y de los espacios de acceso sin cables a la red, cuenta con un circuito de kioscos conectados a Internet formado por 28 equipos, de los cuales 10 son propios y 18 forman parte de un acuerdo de cesión con Universia. La UPV presenta una de las mejores ratios de ordenadores por alumnos, situada en 1 por cada 2,34 estudiantes. Además, el campus de Vera acoge la Casa del Alumno, un edificio de 5.200 metros cuadrados abierto las 24 horas durante los 365 días del año y que está equipado con aulas informáticas de libre acceso para los alumnos. Todas las dependencias de este inmueble tienen conexión inalámbrica a Internet gracias a la red de tecnología wi-fi que se ha implantado por el campus, con más de 125 puntos de acceso repartidos por toda la universidad. Asimismo, la UPV, en colaboración con la Asociación ITACA -Instituto de Aplicaciones de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Avanzadas- desarrolló en octubre de 2005 la primera experiencia piloto en España para validar las

capacidades de la tecnología WiMax, que permite conexiones inalámbricas de alta velocidad cubriendo un radio de hasta 20 kilómetros sin perder en ningún momento la conectividad y con anchos de banda superiores a los 10 Mbps.

Por tanto, podemos concluir que la UPV se encuentra a nivel tecnológico en la vanguardia en cuanto a equipamiento de las TIC, si bien se advierte que todavía tiene pendiente de desarrollar algunos canales vinculados con las mismas –como los mensajes de SMS y el circuito interno de televisión, por ejemplo- y que en otros canales –como es el caso de las listas de correo- no ha llevado a cabo una integración completa de su gestión en la estructura de comunicación interna de la entidad. Todo ello hace que el web de la universidad se convierta, por méritos propios, en el principal canal de comunicación interna de la institución, que acoge además las versiones electrónicas de la radio y la televisión de la UPV. Veamos, pues, con mayor detenimiento cómo se estructura y cómo funciona el portal corporativo de la UPV.

## **5.1 EL WEB COMO PRINCIPAL CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Como ya hemos apuntado, el Área de Información se encarga de generar y mantener los contenidos del web corporativo. Esta unidad coordina y elabora las noticias que aparecen en la primera página del portal y cuenta con los siguientes criterios de selección a la hora de determinar qué se publica:

1. Actividades académicas o culturales organizadas por departamentos, escuelas o asociaciones de la UPV, a las que pueda asistir la comunidad universitaria. Tienen prioridad todas aquellas actividades que sean gratuitas.
2. Información de interés general para toda la comunidad universitaria relacionada con el funcionamiento y gestión o acciones y programas que se llevan a cabo en la UPV.

3. Siempre que haya espacio suficiente, se pondrán también en esa página noticias sobre otro tipo de actividades (culturales o académicas) que, aunque no estén organizadas por la UPV, pueden tener interés para nuestra comunidad universitaria.

El contenido, la estructura y el diseño del portal corporativo se encuentran sistematizados y determinados por una normativa que alcanza hasta los seis niveles de profundidad, según apunta Hervás, quien destaca como principal punto fuertes del web de la UPV el que “está todo o casi todo” lo relacionado con la universidad. Este hecho es considerado, al mismo tiempo, como una debilidad, ya que “hay mucha información y resulta difícil de encontrar”. Asimismo, otra debilidad del web de la UPV es que la mayoría de la información se encuentra en la zona privada. “Más del 80% del contenido está en la intranet”, asegura Hervás, quien considera que ello responde a una cultura interna de la Politécnica y de su profesorado, que se siente muy celoso de sus contenidos y de sus conocimientos, y que no está dispuesto a mostrarlo abiertamente a todo el mundo. “Si les das la oportunidad, se van a ir a poner los contenidos en la zona privada la mayoría de las veces”, afirma el director de Comunicación de la UPV, quien destaca también que “el hecho de que apenas tengamos tesis doctorales a libre disposición a través de la Red es todo un síntoma de esa cultura”.


El web de la Politécnica no ofrece, ni siquiera en su zona privada o de intranet, la posibilidad al usuario de personalizar los contenidos. Frente a ello, ha apostado por un esquema de perfiles de acceso, disponiendo de cinco en la actualidad: visitante, preuniversitario, universitario, personal y empresa. La organización de enlaces para llegar a la información es clara y, además, la propia página ofrece al usuario un mapa del web, que se reproduce en el esquema 12.4.

El portal se genera a través de una herramienta de gestión de

contenidos que controla el ASIC e incluye formularios electrónicos para que los miembros de la comunidad universitaria puedan hacer llegar al Área de Información notificaciones sobre nuevos eventos o noticias que quieran difundir a través del web. Los contenidos se elaboran en castellano y en valenciano y tienen que estar disponibles en las dos lenguas, e incluso en ocasiones también en inglés, para que se publiquen en el portal, según destaca Hervás.

**Esquema 12.4**

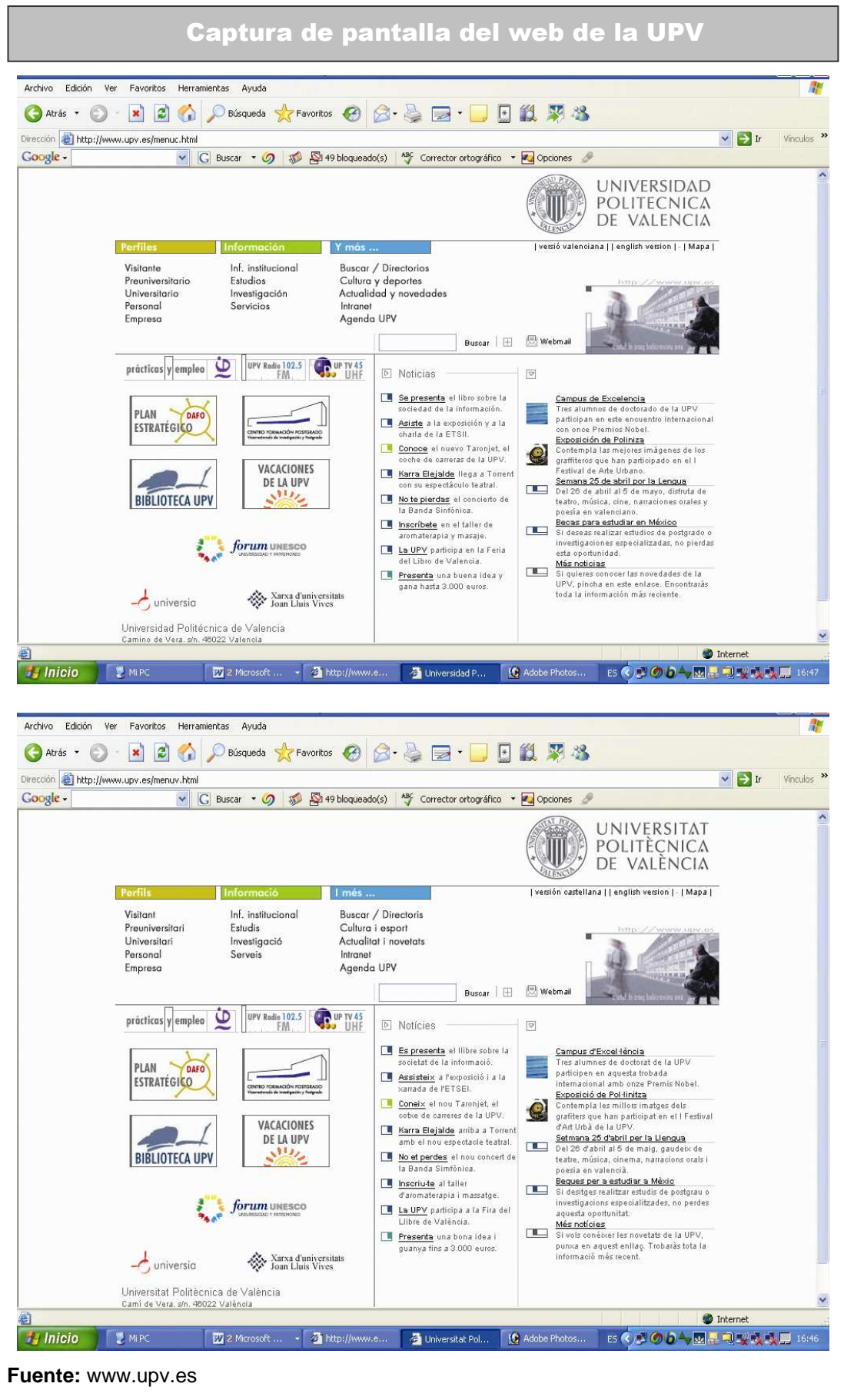
**Mapa del web de la Unversidad Politécnica de Valencia**



Perfiles	Información	Y más ...
<p><b>Visitante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación</li> <li>-Planos y mapas de situación</li> <li>-Información turística de Valencia</li> <li>-Información turística de la Comunidad Valenciana</li> <li>-Proyecto "Ciudad Abierta"</li> </ul> <p><b>Preuniversitario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acceso a la UPV desde estudios españoles</li> <li>-Acceso a la UPV desde estudios extranjeros</li> <li>-Titulaciones de la UPV</li> <li>-Nuevas titulaciones de la UPV</li> <li>-Selectividad, preinscripción, prueba de acceso para mayores de 26 años</li> <li>-Jornadas de acogida para alumnos de nuevo ingreso</li> <li>-Cursos de nivelación para alumnos de nuevo ingreso</li> <li>-Notas de corte</li> <li>-Servicio de Alumnado (SA)</li> <li>-Área de Información (AI)</li> <li>-¿Qué vas a hacer? programa de UPV Radio</li> </ul> <p><b>Universitario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Becas y ayudas</li> <li>-Planes de estudio, horarios y fechas de exámenes</li> <li>-Calendario académico</li> <li>-Biblioteca General</li> <li>-Vicerrectorado de Alumnado</li> <li>-Servicio Integrado de Empleo (SIE)</li> <li>-Centro de Formación de Postgrado (CFP)</li> <li>-Estudios de tercer ciclo (doctorado)</li> <li>-Servicio de Alumnado (SA)</li> <li>-Delegación de Alumnos (DA)</li> <li>-Alojamientos</li> <li>-Información personalizada</li> <li>-Área de Información (AI)</li> <li>-Automatrícula 2004</li> <li>-Prestaciones del carné de la UPV</li> </ul> <p><b>Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información personalizada</li> <li>-Directorio del personal</li> <li>-Biblioteca General</li> <li>-Estudios de primer y segundo ciclo</li> <li>-Estudios de tercer ciclo (doctorado)</li> <li>-Servicio de Recursos Humanos (RR HH)</li> <li>-Información de referencia legislativa</li> <li>-Información de interés</li> <li>-Ministerio de Administraciones Públicas</li> <li>-Organos sindicales</li> <li>-Prestaciones del carné de la UPV</li> </ul> <p><b>Empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Visita recomendada</li> <li>-Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología (CTT)</li> <li>-Servicio Integrado de Empleo (SIE)</li> <li>-Centro de Formación de Postgrado (CFP)</li> <li>-Instituto para la Creación y el Desarrollo de Empresas-Programa IDEAS</li> </ul>	<p><b>Inf. institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación</li> <li>-Organos de gobierno</li> <li>-Doctores honoris causa</li> <li>-Organigrama del Equip rectoral</li> <li>-Forum UNESCO</li> <li>-Estatutos de la UPV</li> <li>-Presupuestos de la UPV 2004</li> <li>-Memoria del curso académico 2003-2004</li> <li>-Los recursos económicos y humanos en la UPV</li> <li>-Datos estadísticos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>-La UPV hoy, Mediterrània</li> <li>-Datos Estadísticos de la UPV 2004</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Estudios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Centros</li> <li>-Titulaciones</li> <li>-Departamentos</li> <li>-Estudios de primer y segundo ciclo</li> <li>-Estudios de tercer ciclo (doctorado)</li> <li>-Centro de Formación de Postgrado (CFP)</li> </ul> <p><b>Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología (CTT)</li> <li>-Fundación Innova</li> <li>-Institutos</li> <li>-Laboratorios</li> <li>-Departamentos</li> <li>-Tesis doctorales</li> </ul> <p><b>Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Área de Información (AI)</li> <li>-Servicio de Alumnado (SA)</li> <li>-Servicio de Recursos Humanos (RR HH)</li> <li>-Deportes</li> <li>-Oficina de Programas Internacionales de Intercambio</li> <li>-Asociación de Antiguos Alumnos (AAA)</li> <li>-Biblioteca General</li> <li>-Centro de Formación de Postgrado (CFP)</li> <li>-Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología (CTT)</li> <li>-Gabinete Médico</li> <li>-Servicio Integrado de Empleo (SIE)</li> <li>-Servicio Normalización Lingüística (SNL)</li> <li>-Centro de Cooperación al Desarrollo (CCD)</li> <li>-Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)</li> </ul>	<p><b>Buscar / Directorios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buscar en la web de la UPV</li> <li>-Buscar personas y entidades</li> <li>-Buscadores de webs</li> <li>-Buscar noticias</li> <li>-Buscar ficheros</li> <li>-Enlaces de interés</li> </ul> <p><b>Cultura y deportes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vicerrectorado de Cultura (VC)</li> <li>-Vicerrectorado de Deportes (VDEP)</li> <li>-Actividades culturales en la UPV</li> <li>-Actividades deportivas en la UPV</li> <li>-Agenda cultural de la Comunidad Valenciana</li> <li>-Revistas universitarias</li> <li>-Asociaciones universitarias</li> <li>-Asociaciones musicales</li> </ul> <p><b>Actualidad y novedades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualidad de la UPV. Noticias de portada:             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Noticias vigentes</li> <li>-Noticias anteriores</li> </ul> </li> <li>-Tablón</li> <li>-Dossier de prensa</li> <li>-Otros</li> </ul> <p><b>Intranet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información personalizada (personal de la UPV)</li> <li>-Información personalizada (alumnado de la UPV)</li> </ul> <p><b>Agenda de la UPV</b></p>

Fuente: Universidad Politécnica de Valencia, [www.upv.es/mapa/mapac.html](http://www.upv.es/mapa/mapac.html)

Figura 12.1



Fuente: www.upv.es

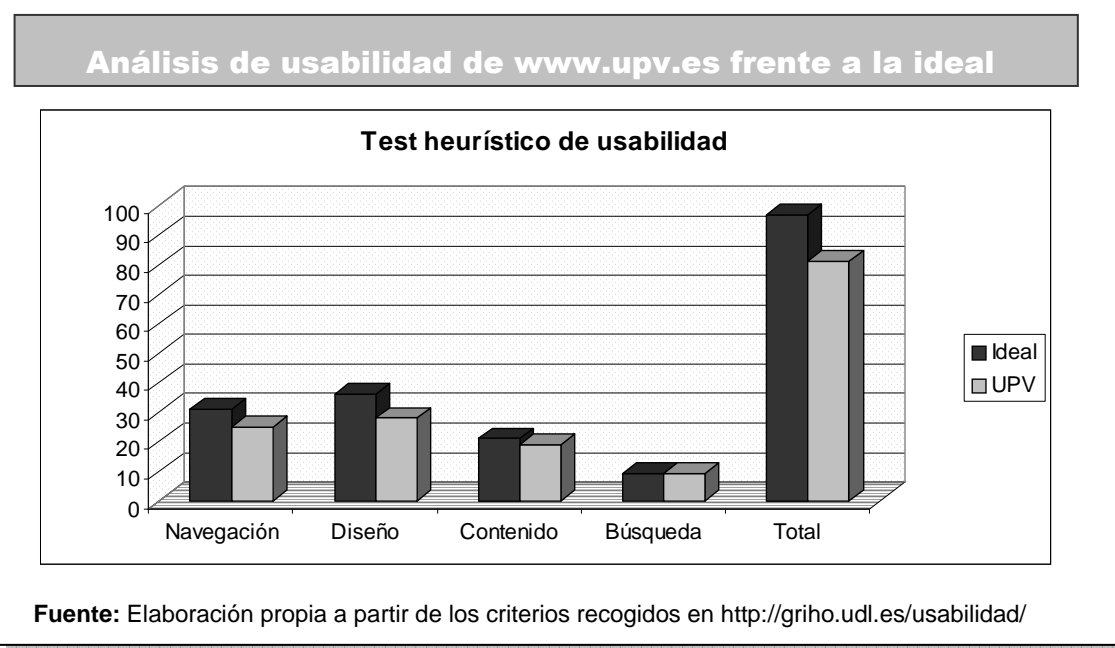


La estructura lingüística del web de la UPV parte de una selección del idioma desde la página principal, en la que se selecciona la versión que se quiere consultar entre las tres disponibles: castellano, valenciano e inglés, y desde cada página existe la posibilidad de acceder a cualquiera de las otras dos versiones idiomáticas.

Una vez en la página principal de cada versión idiomática, que en el caso de la castellana y la valenciana resultan idénticas, como se muestra en la figura 12.1, podemos ver que el esquema del web de la UPV mantiene una zona frontal desde la que se da acceso a los contenidos por una segmentación de perfiles o de áreas temáticas, junto con el formulario del buscador y un enlace a la pasarela de correo electrónico a través del web. Por debajo, la página principal se divide en dos grandes bloques: por un lado, una serie de enlaces destacados (a la radio y a la televisión de la UPV, al Servicio Integrado de Empleo, al Plan Estratégico de la institución, a la Biblioteca, etc.) y, por otro, una gran zona de noticias con titulares que enlazan con las informaciones de las actividades de la universidad o de otros asuntos de interés para la comunidad universitaria.

## **5.2. ANÁLISIS DE USABILIDAD, ACCESIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN INFORMATIVA**

El análisis de usabilidad y accesibilidad de la página principal del portal de la UPV se ha llevado a cabo sobre la versión valenciana, aunque ésta resulta clónica a la castellana, por mantener una coherencia con el resto de universidades analizadas. En este caso, al teclear por primera vez la dirección oficial [www.upv.es](http://www.upv.es), el usuario tiene la opción de elegir la versión idiomática que quiere consultar, una preferencia que queda marcada en el ordenador desde el que se ha accedido y que permite que, en la siguiente ocasión, se muestre ya directamente el web en el idioma preferido. Por su parte, el análisis de actualización informativa se ha realizado sobre las tres

**Gráfico 12.1.**

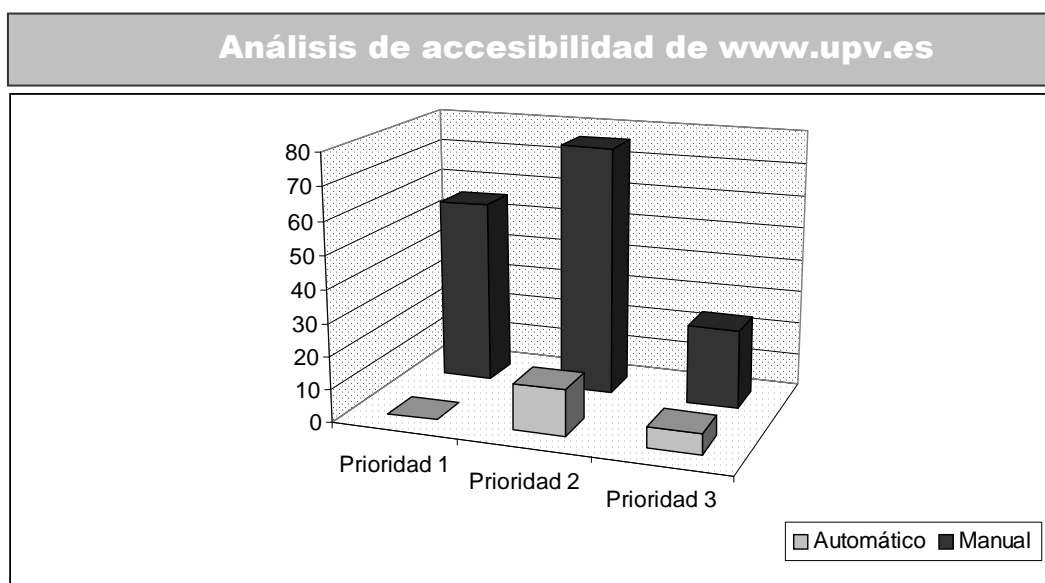
versiones lingüísticas, ya que queríamos comprobar en qué medida hay cambios de contenidos en función de la versión lingüística, un hecho importante ante públicos internos que tienen diversas lenguas propias.

Los resultados del test heurístico de usabilidad, que se recogen en el gráfico 12.1, demuestran que el portal de la UPV cumple sobradamente con los requerimientos en esta materia, con un total de 81 de los 97 puntos posibles. La navegación tiene una valoración media de 6,94 (25 puntos sobre 31 posibles). Los principales aspectos a mejorar hacen referencia al uso de iconos que no identifican bien el enlace hacia el que conducen y a la no identificación de los vínculos ya visitados, entre otros. En cuanto al diseño, la valoración de la página principal del portal de la UPV es superior, con un total de 28 puntos sobre 36 (7,7 sobre 10), destacando como principales debilidades el uso de textos con insuficiente contraste para facilitar su lectura o la no inclusión de la fecha de la última actualización. Por lo que respecta al contenido, el resultado del test heurístico sitúa a la UPV con una calificación excelente, con prácticamente todos los requerimientos satisfechos en este apartado y una valoración media superior al 9. En el área de búsquedas el resultado es inmejorable, equiparándose a la situación

ideal que propone el test, cuyos resultados globales se pueden consultar en el “Anexo II”.

En cuanto al análisis de accesibilidad del portal de la UPV, éste se llevó a cabo con el programa automático TAW (Test de Accesibilidad Web), y el resultado general evidencia que éste cumple con todos los requerimientos de prioridad 1, aquellos que deben ser satisfechos para que no haya colectivos a los que les resulte imposible acceder a la información. Así, el test ha detectado 0 problemas de este tipo de manera automática y 56 posibles errores a comprobar de manera manual. Después de realizar la correspondiente verificación, podemos señalar que la página principal del web de la UPV no presenta fallos en este nivel de prioridad, como se puede comprobar con los resultados recogidos en el “Anexo II”. Por lo que respecta a los problemas de accesibilidad de tipo 2, que dificultan el acceso a determinados colectivos, el test ha detectado 14 problemas de manera automática y 76 que se han de cotejar de manualmente. El elevado número de incidencias se debe, sobre todo, a la reiteración de determinados elementos de diseño que presentan o pueden presentar problemas de accesibilidad. Los errores más importantes en este nivel hacen

**Gráfico 12.2.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en <http://www.tawdis.net>

referencia al uso de colores de fondo que pueden dificultar la lectura del texto, a la apertura de nuevas ventanas del navegador al acceder a determinados enlaces sin avisar previamente al usuario y a otras cuestiones de carácter más técnico y que se pueden observar con más detalle en el “Anexo II”. Por último, y dentro de los requerimientos de accesibilidad de prioridad 3, el test ha detectado 6 problemas de manera automática y 24 que requieren la comprobación manual, problemas todos ellos que se han de satisfacer para ayudar a determinados colectivos a acceder a la información. En este nivel, el portal de la UPV se encuentra, curiosamente, mejor posicionado que en el de prioridad 2, ya que la mayoría de errores detectados de manera manual no son tales, como se puede comprobar en el anexo. El gráfico 12.2 muestra a modo de resumen los errores de accesibilidad automáticos y manuales detectados en el test.

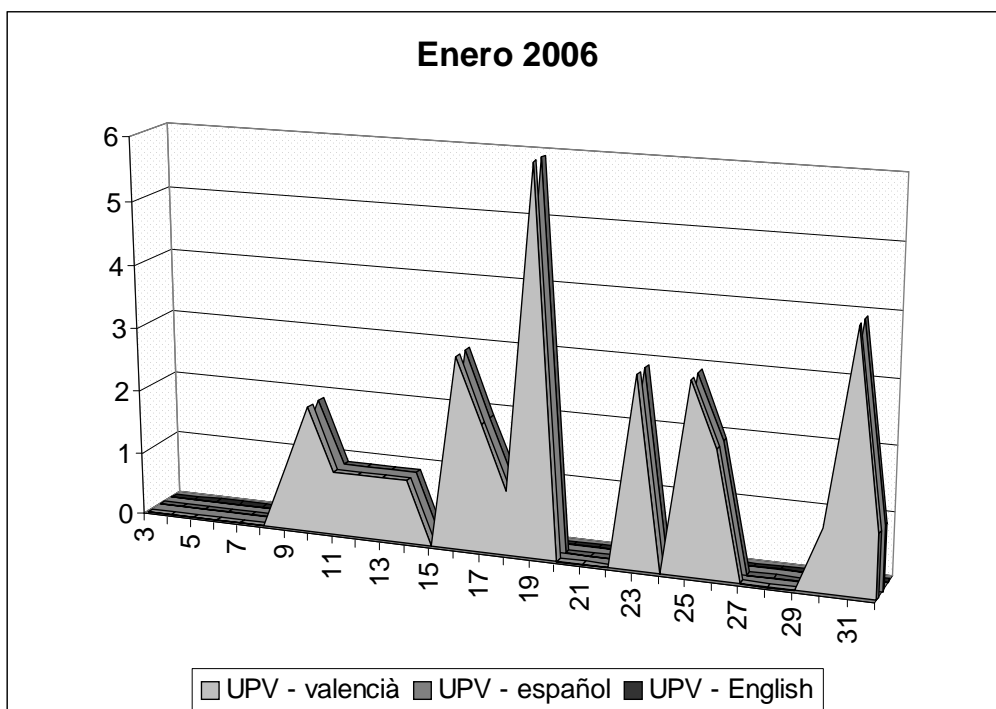
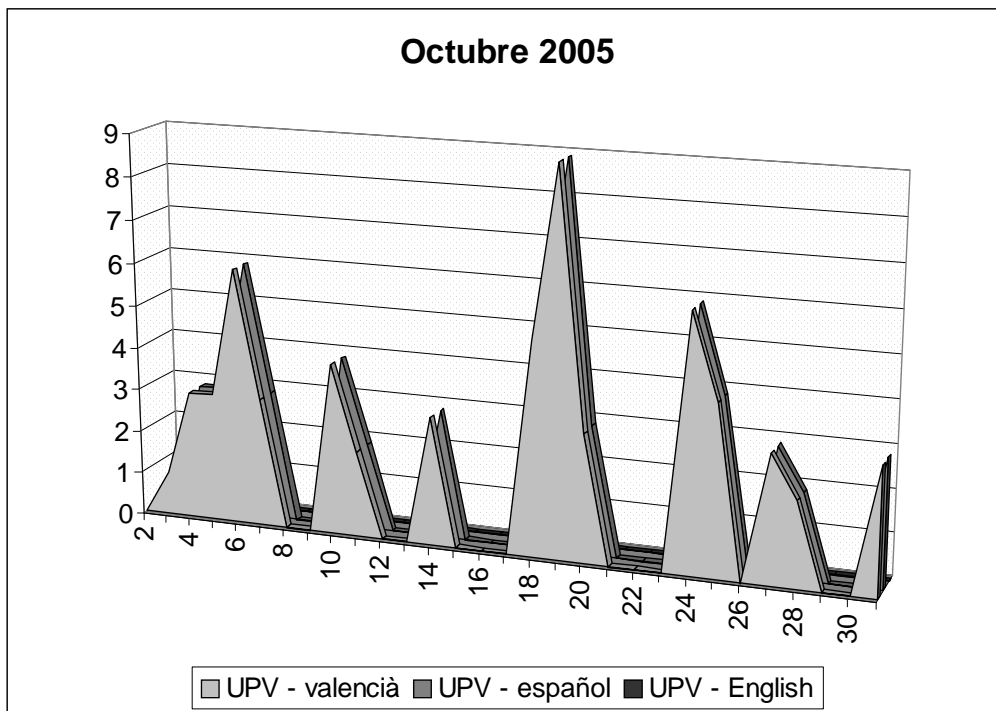
Por último, el análisis de actualización informativa evidencia una acusada irregularidad en la incorporación de nuevos contenidos noticiosos en el portal de la UPV, con variaciones que van desde 0 hasta 9 noticias nuevas por día. La media durante los meses analizados se sitúa en 2 y 1,1 novedades diarias durante octubre de 2005 y enero de 2006, respectivamente. Esta media, sin embargo, se encuentra muy alejada del comportamiento efectivo diario, que es especialmente irregular, como se observa en la gráfica, que ofrece unos dientes de sierra muy acentuados, y no sólo durante los festivos y fines de semana, sino también al principio y al final de la semana laboral, durante los lunes y viernes, días en los que la incorporación de contenidos es muy baja o incluso nula. Ello hace que la mayoría de cambios se concentren en los días centrales de la semana, una situación que no favorece en absoluto un consumo regular de este medio de comunicación.

Asimismo, se observa una divergencia importante en función del periodo de tiempo analizado. Así, en el mes de octubre se incorporaron

prácticamente el doble de contenidos informativos que durante el mes de enero, una situación que se corresponde con la menor actividad.

**Gráfico 12.3.**

**Análisis de actualización informativa de www.upv.es**



**Fuente:** Elaboración propia.

Por otra parte, el estudio de actualización informativa que se ha llevado a cabo evidencia que las incorporaciones de nuevos contenidos informativos al portal es totalmente clónica en el caso de las versiones valenciana y castellana, con lo que, como ocurría en el portal de la UV, se respeta la igualdad de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, al menos en los contenidos noticiosos. Esta equiparación, sin embargo, no se da en la versión en inglés, que, como ya hemos apuntado, puede ser la de referencia para un determinado sector de público interno, como los estudiantes extranjeros. Durante los periodos de tiempo analizados, la página principal en inglés del web de la UPV no experimentó cambio alguno, principalmente porque la estructura que presenta responde más a un directorio o guía de contenidos, con algunos de ellos destacados, que al esquema de un portal con noticias renovadas periódicamente.

## **6. LA UPV FRENTE AL MODELO DE GESTIÓN DE LA NUEVA COMUNICACIÓN INTERNA**

Expuesta y analizada ya la realidad de la gestión de la comunicación interna en la UPV, conviene ahora, a modo de síntesis, confrontar esta práctica con el modelo teórico que propusimos para la gestión de la nueva comunicación interna en el capítulo 9.

⇒ *Centralización de la comunicación.* ¿En qué medida la organización centraliza todas sus acciones de comunicación en un único órgano?

*Valoración:* 8.

*Observaciones:* La gestión de la comunicación interna en la UPV se concentra, prácticamente, en el Área de Información, si bien hay determinadas cuestiones, como la elaboración de noticias en

la página web, que dependen del Gabinete de Prensa. En cualquier caso, como hemos visto, ambas unidades, junto con el Área de Radiotelevisión, se encuentran integradas bajo el paraguas del director de Comunicación e Imagen.

⇒ *Coherencia de la estrategia.* ¿En qué medida la entidad planifica su práctica de comunicación interna de acuerdo a la estrategia general?

*Valoración:* 2,5

*Observaciones:* La UPV se encuentra en el momento de realizar esta investigación en el proceso de elaboración de su planificación estratégica, un ejercicio que no se ha concretado aún en el campo de la comunicación. La universidad sí que cuenta con algunos elementos estructurados, como su Manual de Identidad Visual, y los atributos con los que se quiere vincular.

⇒ *Gestión de la reputación interna.* ¿En qué medida la organización gestiona la cultura corporativa y vela por su coherencia con el comportamiento corporativo?

*Valoración:* 0.

*Observaciones:* La UPV carece de estudios sobre cultura corporativa, ni tampoco lleva a cabo ninguna acción específica de gestión en este campo, ni el de la reputación interna.

⇒ *Medios de comunicación clásicos.* ¿En qué medida la entidad dispone de medios de comunicación interna propios y los gestiona de manera integrada?

*Valoración:* 7,5.

*Observaciones:* La UPV cuenta, como hemos visto, con un radio y una televisión universitarias, conformando el mayor grupo mediático de las universidades valencianas, y su gestión se lleva a cabo bajo la supervisión del director de Comunicación e Imagen de la universidad. Sin embargo, carece de otros medios clásicos importantes, como la publicación impresa, cuya inexistencia no obedece a motivos estratégicos, sino presupuestarios.

⇒ *Medios de comunicación electrónica.* ¿En qué medida la organización dispone medios de comunicación interna basados en las TIC y los gestiona de manera integrada?

*Valoración:* 5.

*Observaciones:* La UPV cuenta con un sistema de listas de distribución de correo electrónico, pero su gestión no depende del Área de Información, sino de la de Informática. La universidad ha empezado a experimentar el envío de SMS y cuenta con una infraestructura de acceso a la Red –física e inalámbrica- muy potente. Además, tanto la radio como la televisión pueden seguirse también por el web de la institución.

⇒ *Portalización de la gestión de contenidos.* ¿En qué medida el portal de la organización es el corazón de la comunicación interna desde donde se nutren todos los medios propios?

*Valoración:* 5

*Observaciones:* El portal es una herramienta fundamental en la gestión de la comunicación interna de la UPV, pero se advierte que éste no se encuentra suficientemente conectado con el resto de medios. De hecho, el portal es más un receptor de contenidos generados en otros medios que una fuente para los mismos.



⇒ *Franquiciamiento de la comunicación.* ¿En qué medida se da a acceso a otros servicios o departamentos a la publicación directa de contenidos en el portal de la organización?

*Valoración:* 2,5

*Observaciones:* La gestión del web de la UPV no contempla en la actualidad la cesión de privilegios de publicación a departamentos o servicios diferentes al Área de Información o al Gabinete de Relaciones con los Medios. Con todo, el web de la UPV incluye formularios para que los miembros de la comunidad universitaria puedan hacer llegar sus contenidos a estos departamentos encargados de su publicación.

⇒ *Segmentación y personalización de contenidos.* ¿En qué medida la entidad segmenta su comunicación en función de su mapa de públicos y personaliza los contenidos?

*Valoración:* 2,5

*Observaciones:* El portal de la UPV no ofrece opciones de personalización de contenidos, aunque permite que el usuario seleccione el idioma y que esta preferencia se conserve para futuras visitas. Junto a ello, el web contempla un acceso por perfiles, limitado en la actualidad a estudiantes y PAS y PDI.

⇒ *Usabilidad.* ¿En qué medida el portal de la organización cumple los criterios de usabilidad?

*Valoración:* 8,3

*Observaciones:* El valor de usabilidad que se ofrece corresponde al resultado del test recogido en las páginas precedentes en función de una escala de uno a diez.

⇒ *Accesibilidad.* ¿En qué medida el portal de la entidad cumple los criterios de accesibilidad?

*Valoración:* 5

*Observaciones:* El portal de la UPV cumple con todos los requerimientos de accesibilidad de prioridad 1, los más importantes, si bien sí se han detectados errores en cuanto a los de prioridad 2 y 3.

⇒ *Actualización.* ¿En qué medida el portal de la entidad actualiza sus contenidos informativos?

*Valoración:* 7

*Observaciones:* La media de actualización del portal de la UPV, en sus versiones valenciana y castellana, se sitúa en 1,55 noticias nuevas cada día. La actualización es alta, pero no se observa una regularidad, factor esencial para el consumo de medios, ni tampoco un trato equivalente en la versión en inglés.