

# **11. Análisis de la gestión de la comunicación interna en la Universitat de València-Estudi General**



## 1. QUINCENTENARIA Y REFERENCIA DEL SISTEMA UNIVERSITARIO VALENCIANO

La Universitat de València-Estudi General es la más antigua de las universidades valencianas y una de las de mayor abolengo entre las universidades españolas y europeas. No en vano, su fundación se remonta al 30 de abril de 1499, cuando se elaboraron sus Constituciones, redactadas a instancias del Consejo de la ciudad de Valencia, y se reunieron en un único centro los estudios dependientes del municipio y de la Iglesia. La bula pontificia del Papa Alejandro VI, del año 1501, junto con el privilegio real de Fernando II, fechado en el año 1502, llevaron a la inauguración oficial del Estudio General de Valencia, equiparado en prerrogativas y distinciones a las universidades de Roma, Bolonia, Salamanca y Lérida, el 13 de octubre de 1502. El Estudio General de Valencia se constituyó con la finalidad de impartir magisterio en las disciplinas de Medicina, Filosofía y Letras, Teología y Derecho.

Quinientos años después de su fundación, la Universitat de València-Estudi General cuenta con una dilatada historia<sup>1</sup> llena de vicisitudes que la han convertido en la universidad más grande de todo el sistema universitario valenciano, con docencia en prácticamente todas las ramas del saber, y referencia básica del mismo, tanto por su tamaño como el hecho de ser el espejo en el que muchas veces se miran las universidades de Alicante y Jaume I de Castellón, centros que, como veremos, nacieron primero como entidades dependientes de la centenaria universidad valenciana.

---

<sup>1</sup> La bibliografía sobre la historia de la Universitat de València es bastante amplia. Así, se pueden consultar las obras de J. Teixidor, *Estudios de Valencia (Historia de la Universidad hasta 1616)*, M. Velasco y Santos, *Reseña histórica de la Universidad de Valencia. Su origen y fundación: sus progresos y vicisitudes: influjo que ha ejercido en el movimiento general científico y literario de España hasta 1845*, M. Baldo, *La Universitat de València*; y M. Peset et al., *Historia de las universidades valencianas*. Asimismo, recomendamos la consulta de la síntesis histórica que se recoge en Mariano Peset y Javier Palao, “Escenas de la vida universitaria”, en Daniel Benito (coord.), *Sapientia Aedificavit. Una biografía de l’Estudi General de la Universitat de València*.

En la historia reciente, la Universitat de València tuvo en las décadas de 1960 y 1970 un amplio protagonismo político y sus aulas se convirtieron, como nos apunta Joan Oleza, en escenario de “revuelta: revuelta contra la dictadura, revuelta del valencianismo político, revuelta de los hábitos y del código moral, revuelta estética”.<sup>2</sup>

Tras la recuperación de la democracia en España, la UV ha experimentado notables cambios en los últimos 30 años, sobre todo debido al considerable incremento del número de sus estudiantes, que han pasado de 39.705 del curso 1979-80 a los 45.787 del curso 2005-06. Este crecimiento, además, se ha visto acompañado de sendos procesos de segregación de los centros dependientes de Alicante y Castellón, y por una expansión urbanística que la ha llevado a crear el nuevo campus de Tarongers al resultar insuficiente el de Blasco Ibáñez.

Quinientos años después de su fundación, la Universitat de València sintetiza la formulación de su misión estratégica con el siguiente texto:

La Universitat de València, como servicio público, imparte las enseñanzas necesarias para la formación de los estudiantes, la preparación para el ejercicio de actividades profesionales o artísticas y la obtención, en su caso, de los títulos académicos correspondientes, así como para la formación permanente del personal propio y del profesorado de todos los niveles de enseñanza. La Universitat de València fomenta la búsqueda de nuevos conocimientos, el desarrollo científico y tecnológico, y evalúa los resultados de los mismos, tanto en lo que se refiere a la investigación básica como a la aplicada. Asimismo, con las garantías de racionalidad y universalidad que le son propias, es una institución difusora de cultura en el seno de la sociedad. La Universitat de València facilita, estimula y acoge las actividades intelectuales y críticas en todos los campos de la cultura y del conocimiento.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Joan Oleza, “Percepcions literàries de la Universitat. Un passeig de cinc segles”, en Daniel Benito (coord.), *op. cit.*, pp. 247-257.

<sup>3</sup> Recogido de la presentación institucional publicada en el web [www.uv.es](http://www.uv.es)

## Esquema 11.1.

### Principales cifras de la UV

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad: Universitat de València</li> <li>• Naturaleza Jurídica: Pública</li> <li>• Rector: Francisco Tomás Vert</li> <li>• Año de creación: 1499</li> <li>• Alumnos. 45.682</li> <li>• Alumnos con programas de intercambio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibidos: 1.583</li> <li>• Salientes: 1.151</li> </ul> </li> <li>• Nº Profesores :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo completo: 2.492</li> <li>• Tiempo parcial: 726</li> </ul> </li> <li>• Personal de Administración y Servicios (PAS): 1.684</li> <li>• Biblioteca:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de volúmenes/títulos: 1.484.319</li> <li>• Revistas: 17.529</li> <li>• Puestos lectura/estudio: 3.939</li> </ul> </li> <li>• Prácticas en empresas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de alumnos que se han acogido en el curso pasado: 6.566</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Residencias /colegios mayores propios: 2               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de plazas: 413</li> </ul> </li> <li>• Titulacions oficiales: 65</li> <li>• Centres: 18</li> <li>• Programes doctorat: 141</li> <li>• Estudiants doctorat: 2.804</li> <li>• Màsters: 5.222</li> <li>• Campus:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre: Blasco Ibáñez</li> <li>• Ubicación: Av. Blasco Ibáñez. tel. 96 386 40 40</li> <li>• Nombre: Campus de Tarongers</li> <li>• Ubicación: Av. Tarongers. tel. 96 382 85 03</li> <li>• Nombre: Campus de Burjassot</li> <li>• Ubicación: C/ Doctor Moliner, Burjassot. tel. 96 354 40 60</li> </ul> </li> <li>• Contacto:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección postal: Av. Blasco Ibáñez, 10. 46010 València</li> <li>• Teléfono: 963 864 100</li> <li>• Fax: 963 864 117</li> <li>• Web: www.uv.es</li> <li>• Correo electrónico: servei.estudiants@uv.es</li> </ul> </li> </ul>
---	--

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

## 2. PRINCIPALES CIFRAS Y ORGANIZACIÓN GENERAL

La Universitat de València-Estudi General acoge una comunidad universitaria formada por más de 45.800 alumnos, 3.652 profesores e investigadores y 1.697 profesionales de administración y servicios, con lo que configura una comunidad universitaria formada por más de 51.000 personas. A estas elevadas magnitudes, que convierten a la UV en la primera universidad de la Comunidad Valenciana, hay que añadir la de su presupuesto anual, que para 2006 es de 318,78 millones de euros. Las principales cifras de esta universidad se recogen en el esquema 11.1. La UV-EG cuenta además con 92 departamentos universitarios y 15 centros universitarios. La relación de centros en los que se articula la Universitat de València y las titulaciones que imparte se recoge en el esquema 11.2.

La UV se extiende en la actualidad por tres campus:

1. Campus de Blasco Ibáñez, donde se encuentran las facultades

de Medicina y Odontología, de Psicología, de Geografía e Historia, de Filosofía y Ciencias de la Educación, y de Filología; y la Escuela Universitaria de Enfermería.

2. Campus de Burjassot-Paterna, donde se encuentra la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y las facultades de Ciencias Biológicas, de Física, de Química, de Matemáticas y de Farmacia.
3. Campus de Tarongers, que incluye las facultades de Economía, de Derecho, y de Ciencias Sociales.

Además, la universidad tiene también otros edificios dispersos por la ciudad, como la Escuela Universitaria de Magisterio (c/Alcalde Reig, 8), la Escuela Universitaria de Fisioterapia (c/Guardia Civil, 22), el edificio del Antiguo Asilo de Lactancia (c/Amadeo de Saboya, 14), el edificio histórico de la Nau (c/Universitat, 2), y el edificio de los Servicios Centrales, donde está el Rectorado (av. Blasco Ibáñez, 13), entre otros. La UV también extiende su actividad más allá de la ciudad de Valencia, como es el caso de la Extensión Universitaria que mantiene en Ontinyent.

El actual rector, Francisco Tomás, ha comenzado en marzo de 2006 su segundo mandato tras haber sido elegido por primera vez en 2002, pocos meses después de la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades (LOU). En el último proceso electoral, Tomás concurrió en solitario y la alta abstención y un elevado número de votos en blanco, sobre todo entre el colectivo del PAS, marcaron su reelección con el estigma de una cierta falta de apoyos entre su comunidad universitaria.

Francisco Tomás Vert (Valencia, 1943) estudió Ciencias Químicas en la Facultad de Ciencias de la misma Universitat de València (1960-1965) y obtuvo el Premio Extraordinario de Licenciatura. Doctor en

Ciencias Químicas, es catedrático de Química Física en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universitat de València desde 1982, donde fue previamente profesor agregado, profesor adjunto, profesor ayudante y becario de investigación. También ha sido profesor adjunto de la Facultad de Ciencias de la Universidad Autónoma de Madrid y profesor visitante de las universidades de San Luis (Argentina) y Nacional de Ingeniería en Lima (Perú).

<b>Esquema 11.1</b>	
<b>Titulaciones y centros de la UV</b>	
<b>Escuela Universitaria de Fisioterapia</b>	Diplomatura en Fisioterapia
<b>Escuela Universitaria de Enfermería</b>	Diplomatura en Enfermería Diplomatura en Podología
<b>Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte</b>	Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
<b>Facultad de Filología</b>	Licenciatura en Comunicación Audiovisual Licenciatura de Filología Clásica Licenciatura en Filología Hispánica Licenciatura en Filología Francesa Licenciatura en Filología Italiana Licenciatura en Filología Catalana Licenciatura en Filología Inglesa Licenciatura en Filología Alemana Licenciatura en Periodismo Licenciatura en Traducción e Interpretación
<b>Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación</b>	Diplomatura en Educación Social Licenciatura en Filosofía Licenciatura en Humanidades Licenciatura en Pedagogía Licenciatura en Psicopedagogía Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	Licenciatura en Geografía Licenciatura en Historia Licenciatura en Historia del Arte
<b>Facultad de Medicina y Odontología</b>	Licenciatura en Medicina Licenciatura en Odontología
<b>Facultad de Psicología</b>	Diplomatura en Logopedia Licenciatura en Psicología
<b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería</b>	Ingeniería Electrónica Ingeniería Informática

Ingeniería Química Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones. Especialidad Sistemas Electrónicos Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones. Especialidad Telemática Ingeniería Informática + Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones. Especialidad Telemática
<b>Facultad de Ciencias Biológicas</b>
Licenciatura en Biología Licenciatura en Bioquímica Licenciatura en Ciencias Ambientales
<b>Facultad de Farmacia</b>
Diplomatura en Nutrición Humana y Dietética Licenciatura en Ciencia y Tecnología de los Alimentos Licenciatura en Farmacia
<b>Facultad de Física</b>
Diplomatura en Óptica y Optometría Licenciatura en Física
<b>Facultad de Matemáticas</b>
Licenciatura en Ciencias y Técnicas Estadísticas Licenciatura en Matemáticas
<b>Facultad de Química</b>
Licenciatura en Química
<b>Facultad de Economía</b>
Diplomatura en Turismo Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras Diplomatura en Ciencias Empresariales Licenciatura en Economía Licenciatura en Investigación y Técnicas de Mercado Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas + Licenciatura en Derecho
<b>Facultad de Derecho</b>
Licenciatura en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciatura en Criminología Licenciatura en Derecho
<b>Facultad de Ciencias Sociales</b>
Diplomatura en Relaciones Laborales Diplomatura en Trabajo Social Licenciatura en Ciencias del Trabajo Licenciatura en Sociología Licenciatura en Sociología + Licenciatura en Ciencias Políticas y de la Administración
<b>Escuela Universitaria de Magisterio "Ausiàs March"</b>
Maestro/a. Especialidad Audición y Lenguaje Maestro/a. Especialidad Educación Especial Maestro/a. Especialidad Educación Física Maestro/a. Especialidad Educación Infantil Maestro/a. Especialidad Educación Musical Maestro/a. Especialidad Educación Primaria Maestro/a. Especialidad Lengua Extranjera
<b>Extensión Universitaria de Onteniente</b>
Diplomatura en Ciencias Empresariales Maestro/a. Especialidad Educación Infantil
<b>Fuente:</b> Elaboración propia a partir de la información disponible en <a href="http://www.uv.es">www.uv.es</a>

Pese a su elevada magnitud, la UV cuenta con un equipo rectoral relativamente reducido, que incluye sólo 11 vicerrectorados, además de la Secretaría General y la Gerencia, con lo que estamos hablando de un Consejo de Dirección formado por 13 personas. Además, la Universitat de València cuenta con los órganos de gobierno propios de las universidades públicas: Consejo Social, Consejo de Gobierno, Claustro y Junta Consultiva. El organigrama del equipo rectoral se recoge en el esquema 11.3.

<b>Esquema 11.3</b>
<b>Organigrama del Consejo de Dirección de la UV-EG</b>
Rectorado
Secretaría General
Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica
Vicerrectorado de Convergencia Europea y Calidad
Vicerrectorado de Estudios
Vicerrectorado de Postgrado
Vicerrectorado de Comunicación y Asuntos Económicos
Vicerrectorado de Infraestructuras
Vicerrectorado de Investigación y Política Científica
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación
Vicerrectorado de Cultura
Vicerrectorado de Relaciones Institucionales
Vicerrectorado de Organización de Servicios y PAS
Gerencia
<b>Fuente:</b> Elaboración propia a partir de la información disponible en <a href="http://www.uv.es">www.uv.es</a> .

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

La gestión de la comunicación en la Universitat de València se organiza a partir del Servicio de Información y Comunicación (SIC), que depende a su vez del vicerrector de Comunicación y Asuntos

Económicos, el profesor Enrique Bigné, nombrado en marzo de 2006 tras la reelección del rector Tomás. El SIC está compuesto por 29 personas distribuidas en tres áreas o unidades: el Gabinete de Prensa, que se encarga de las relaciones informativas de la institución y de la elaboración de contenidos de actualidad para el web corporativo; el DISE, cuyas siglas no vienen explicadas en ningún espacio del web y que se dedica sobre todo a la distribución de información hacia el estudiantado; y el Taller de Audiovisuales, que se encarga de las producciones videográficas de la institución y de dar apoyo en la docencia práctica de las titulaciones de Periodismo y de Comunicación Audiovisual.

El Gabinete de Prensa informa a los medios de comunicación de todas las actividades de la UV, y se declara al servicio de todos los departamentos, centros, asociaciones, patronatos y estudiantes de la Universidad. La función principal de esta unidad es difundir, a través de los contactos con más de cincuenta medios de comunicación, “los resultados de las investigaciones realizadas en el seno de nuestra institución, los actos culturales y cívicos organizados por estudiantes y profesores, y la información institucional que genera la Universitat”, según se recoge en la propia página web del departamento.<sup>4</sup> Con posterioridad, el Gabinete analiza y documenta la información publicada por los medios.

Desde esta área del SIC se edita, durante el curso académico, el periódico semanal *Nou DISE*, que se distribuye cada jueves por todos los centros de la universidad con una tirada de 15.000 ejemplares. Este periódico interno informa de la actualidad universitaria, sirve de tribuna libre para la opinión de los estudiantes, y publica reportajes, informes y entrevistas. Además dedica un amplio espacio a informar sobre cursos, becas y actos culturales de interés para los estudiantes, y

---

<sup>4</sup> Véase <http://www.uv.es/~premsa/>

dispone de una versión electrónica accesible desde el propio espacio web del Gabinete de Prensa.

Por su parte, el DISE, que se presenta como “Servicio de Información”, se define como un centro de información y de documentación especializada en temas de enseñanza superior. El objetivo del DISE es recoger, procesar y difundir información de interés para la comunidad universitaria, por lo que podría parecer que es la unidad encargada de la comunicación interna, pero su ámbito se circunscribe a la información de carácter académico y su papel lo podríamos equiparar más bien con las áreas de información y orientación estudiantil. Así, el DISE dispone de información sobre estudios (acceso a la Universidad, estudios de 1º, 2º y 3º ciclo en la UV, gestión académica, estudios en las diferentes universidades españolas y extranjeras), becas y ayudas, cursos y masteres, trabajo (ofertas públicas de empleo, oposiciones vigentes y ofertas de trabajo), cultura y tiempo libre (convocatorias culturales, viajes y vacaciones, actividades deportivas, premios y concursos) y vivienda (colegios mayores, residencias y bolsa de viviendas para alquilar y/o compartir).

Toda esta información, dirigida sobre todo hacia el estudiantado, se distribuye por el DISE directamente a través de las tres oficinas de información al público que hay repartidas por los tres campus, a través del propio espacio web de la unidad, del correo electrónico y del postal, y telefónicamente.

Por último, el Taller de Audiovisuales (TAU) cuenta con dos líneas de actuación: los laboratorios docentes de audiovisuales y multimedia (LAM) y la unidad de producción audiovisual (UPAM). A partir de ahí, el Taller tiene una clara línea de apoyo a la docencia de las licenciaturas de Comunicación Audiovisual y de Periodismo, y también de realización de otros cursos de temática audiovisual para toda la comunidad universitaria. Asimismo, entre sus funciones se encuentran las de

cubrir el reporterismo audiovisual en los grandes acontecimientos universitarios, participar en la publicación audiovisual de proyectos de investigación universitarios, producir y difundir relatos audiovisuales de carácter educativo-divulgativo en torno a las diferentes líneas de investigación del espacio universitario y ofrecer servicios de producción audiovisual analógica o digital a la comunidad universitaria.

El área con mayor dotación de personal es la del DISE, con 16 personas, seguidas de las 9 que componen el Taller de Audiovisuales y de los tres periodistas y un administrativo que conforman el Gabinete de Prensa.

El Servicio de Información y Comunicación, al frente del cual estuvo durante el anterior mandato del rector Tomás un profesor de la titulación de Periodismo, el catedrático Josep Lluís Gómez Mompart, mantiene una estructura basada más en la suma de partes que en la totalidad, de manera que no se observan mecanismos de relación y sinergia entre las tres unidades. Es más, la falta de una estructura estable de relación se advierte hasta en el propio web de la institución, donde las tres unidades aparecen con entradas de acceso independientes, sin que se evidencie más relación entre ellas que la cabecera del Servicio de Información y Comunicación, que aparece en la página inicial de la unidad de prensa, mientras que el DISE se presenta como Servicio de Información y el Taller de Audiovisuales, aunque sí hace explícita su dependencia del SIC en su presentación, tiene un espacio en la Red con una imagen totalmente diferente de la del web institucional. Es más, el propio nombre del Servicio, de Información y Comunicación, parece querer reflejar esa suma de partes más que la integración de las mismas en un nuevo ente.

Asimismo, y sin conocer en profundidad los entresijos históricos que han generado este organigrama comunicativo, desde un análisis externo llama la atención el baile de nombres que se advierte entre una de las

unidades del servicio y el propio periódico interno. Así, nos encontramos con el *DISE* y el *Nou DISE*, que además se elabora no desde la unidad a la cual supuestamente renueva, sino desde el Gabinete de Prensa, y con unos contenidos claramente periodísticos. Esta nomenclatura se explica, según el director del Gabinete de Prensa, Manuel Perís, por la existencia de un periódico anterior, denominado *DISE*, que tenía una frecuencia mensual. El paso del periódico a semanal implicó rebautizarlo como *Nou DISE* y que su gestión, mucho más periodística, se encomendase al Gabinete de Prensa.

Por último, cabe destacar el hecho de que el nuevo Consejo de Dirección de la UV cuenta con un Vicerrectorado de Comunicación y Asuntos Económicos evidencia que el rector Tomás ha asumido la importancia estratégica que tiene la función comunicativa para toda la institución y que, en consonancia, ha encargado su gestión a una persona de primer nivel ejecutivo y de su entera confianza.

En cuanto a la planificación de su actividad, hay que apuntar que la Universitat de València se encuentra en este momento en el proceso de elaboración del plan estratégico de la institución, que se espera que este finalizado y aprobado por el Consejo Social en abril de 2007. Por el momento, la UV no cuenta con un plan de comunicación e imagen que traslade la estrategia general de la universidad a un esquema comunicativo, según reconoce Manuel Peris, aunque sí que tiene clara la imagen que quiere transmitir y que se concreta en “una universidad con cinco siglos de historia y estudios en todas las ramas del conocimiento, que destaca en todos los índices de referencia por su capacidad investigadora”, tal y como apunta el director del Gabinete de Prensa. Asimismo, cabe señalar que el proyecto de plan estratégico sobre el que está trabajando la UV marca como uno de sus ejes de desarrollo, precisamente, el de la comunicación con la sociedad y la imagen de la universidad, de manera que se alcance “una visibilidad social adecuada, con una especial sensibilidad y atención a las

necesidades de la sociedad, adoptando una política de imagen y de comunicación adecuada”.

La Universitat de València cuenta con un Manual de Identidad Visual, que fue renovado por el estudio de Javier Mariscal, y que está accesible desde el web de la institución para los miembros de la comunidad universitaria a través de un acceso protegido por nombre de usuario y contraseña. Sin embargo, como reconoce Peris, no existe ninguna unidad específicamente encargada de velar por el cumplimiento de dichas normas de identidad visual, y es cada centro o servicio el que, en el ámbito de su actividad específica, se encarga de las aplicaciones correspondientes. Asimismo, la estructura comunicativa de la UV no cuenta tampoco con ninguna unidad de diseño gráfico.

Podemos, por tanto, asegurar que la UV está todavía en un proceso muy inicial en la planificación de su comunicación corporativa, ya que se ha dotado únicamente del documento más básico para regular la imagen de una institución –el Manual de Identidad Visual–, sin ni siquiera contar con un órgano con responsabilidad específica para su aplicación. Este estadio tan inicial en la gestión de su imagen corporativa que presenta la UV se manifiesta también en la aparente disgregación de unidades que trabajan en este campo. Asimismo, la Universitat de València no ha llevado a cabo 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, según reconoce Peris. 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 UV, como ya hemos visto, se gestiona en paralelo desde el Gabinete de Prensa, que asume la elaboración del periódico interno y de los contenidos de actualidad del web corporativo, y desde el DISE, que no sólo se encarga de la información personal a través de las ventanillas de atención a los alumnos, sino que además participa activamente en el diseño y mantenimiento del portal de la universidad. No en vano, el propio webmaster de la UV forma parte del personal del DISE, si bien en la gestión del portal participan tanto el personal del SIC como del Servicio de Informática. Vemos, por tanto, que la comunicación interna no se gestiona desde una única unidad, una dispersión que se ve agravada por la ausencia de una adecuada planificación de la actividad comunicativa que ya hemos apuntado en el epígrafe anterior y que, en el caso de la comunicación interna, se ve perjudicada por la falta de medios importantes, como es el caso de la radio y la televisión universitarias. Pese a que la UV dispone de titulaciones vinculadas con los medios audiovisuales, como las de Periodismo y de Comunicación Audiovisual, no ha puesto en marcha por el momento ninguno de estos dos medios de comunicación masiva.

En cuanto a otros mecanismos de carácter clásico vinculados con la comunicación interna, podemos señalar que la UV lleva a cabo unas sesiones de bienvenida para el profesorado que se incorpora a la universidad, al igual que en el caso del nuevo Personal de Administración y Servicios.

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 el mismo día de su celebración a través de la página web, donde el Gabinete de Prensa publica las notas con los principales acuerdos que envía también a los medios de comunicación.

## 5. USOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

En cuanto a los medios de comunicación electrónicos, la Universitat de València cuenta con un sistema de listas de distribución masiva de correos electrónicos, denominado “Pregoner”, cuyo control no está asignado a ninguna de las dos unidades que desarrollan actividades de comunicación interna (Gabinete de Prensa y DISE), ni siquiera directamente al vicerrector, sino que depende del Servicio de Informática, que se encarga de su mantenimiento y de la gestión del personal autorizado a emitir mensajes. El sistema de listas funciona, pues, no tanto como un sistema sujeto a la moderación de los correos que se envían, sino más bien como un canal de distribución de los mismos para una serie de personas autorizadas, que son principalmente los órganos de gobierno, administradores de centros y determinados servicios, como el propio de Información y Comunicación. De esta manera, tanto el Gabinete de Prensa como el DISE no pueden filtrar los mensajes que envían otras unidades u órganos acreditados para su envío directo, pero sí que pueden funcionar como cauce para la distribución de mensajes de aquellos miembros de la comunidad universitaria que no están autorizados. Esta falta de centralización del servicio en una unidad encargada de la gestión de la comunicación impide el aprovechamiento de sinergias, como la posibilidad de aprovechar los contenidos que se distribuyen a través de las listas para su difusión por otros medios. Además, el hecho de que existan miembros de la comunidad universitaria que envían sus mensajes directamente a determinados colectivos, como los de una facultad o escuela, provoca que haya mensajes que circulan por la red sin que los profesionales encargados de gestionar la comunicación de la institución tengan conocimiento de su contenido.

El catálogo de listas de distribución masiva de correos electrónicos que ofrece el Servicio de Informática de la UV es bastante extenso, e

incluye segmentaciones de la comunidad universitaria en función de su perfil profesional (profesorado, personal de administración y alumnado), así como en función de su adscripción a centros y a titulaciones. El envío de estos mensajes masivos, denominados “pregón”, se realiza directamente desde el gestor de correo electrónico a través de la web, en donde se ha incluido la función “enviar un pregón” para aquel personal autorizado.

En cuanto a otros medios basados en las TIC, la Universitat de València cuenta con un sistema de envío de mensajes SMS, pero vinculado exclusivamente a la distribución de información académica (notas, fechas de exámenes, etc.)

Por lo que respecta al equipamiento tecnológico, la UV, 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 17 equipos propios. Además, la Universidad dispone de una amplia relación de rosetas repartidas por los edificios de sus campus que permiten la conexión libre de equipos a la red informática de la institución. Por último, cabe apuntar que la UV presenta una ratio de ordenadores por alumnos situada en 1 por cada 3,4 estudiantes.

Por tanto, podemos concluir que la situación de la UV a nivel tecnológico es similar al equipamiento medio de las universidades españolas, pero se advierte que todavía tiene pendiente el desarrollo de algunos canales –como la televisión o la radio universitaria a través de Internet, 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 de la entidad. Todo ello hace que el web de la UV sea, en estos momentos, el principal canal de comunicación interna de la entidad. Veamos, pues, con mayor detenimiento cómo se estructura y cómo funciona el portal corporativo de la Universitat de València como medio de comunicación interna.

## 5.1. EL WEB, AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Como ya hemos apuntado, la generación de contenidos para el web corporativo se lleva a cabo desde el Gabinete de Prensa, que se encarga de la información de mayor actualidad, y desde el DISE, que podríamos decir que gestiona la información más estructural o permanente. Al margen, existe un Consejo de Redacción del portal, que vela por el cumplimiento de los objetivos comunicativos y de gestión marcados por el equipo rectoral y que toma las decisiones necesarias para el adecuado mantenimiento del web, como por ejemplo las propuestas que se presentan sobre incorporación de nuevas páginas, o los conflictos respecto a la denominación, ubicación o rango jerárquico de las mismas. Este consejo está formado por representantes del Servicio de Informática, del DISE, del Servicio de Estudiantes, del Servicio de Investigación, del Servicio del área cultural, del Servicio de Análisis y Programación y del Departamento de Informática.

Por otra parte, este Consejo de Redacción tiene como función vigilar la aplicación de la Guía de estilo de publicación web, que intenta lograr una imagen armonizada de las diferentes páginas identificadas con la Universitat de València y con su identidad visual. El problema principal de la comunicación de la universidad valenciana a través de la Red se encuentra, según Peris, en que el web es la suma de presencias en Internet anteriores; es decir, de unidades aisladas que se han ido integrando, y no de un proyecto institucional de desarrollo único. Esta dispersión se intenta solucionar con la citada guía, que procura armonizar la imagen visual, y con otra más sencilla para la creación y mantenimiento de páginas, elaborada por el Consejo de Redacción del web, que incluye tanto los aspectos organizativos, como los de tipo técnico. A este respecto, se han establecido los contenidos mínimos de los servicios y unidades. De esta forma, las páginas principales de los servicios o unidades habrán de tener una estructura e información comunes, sin perjuicio de los contenidos adicionales y específicos, y que estará formada por:

1. Breve texto de introducción al servicio.
2. Buzón de correo electrónico.
3. Información general: Carta de Servicios; Ubicación y datos de contacto; Organigrama y Directorio de personal; Horarios de atención; Correo electrónico.
4. Servicios y Actividades: Servicios ofertados; Servicios ofertados a distancia; Calendario de gestión.
5. Documentación: Compendio de formularios y solicitudes; Documentos de interés; Consultas a bases de datos.
6. Normativas: Normativa interna; Legislación de referencia; Diarios oficiales.
7. Anuncios y convocatorias: Anuncios y noticias; Convocatorias.
8. Enlaces de interés.

Por otra parte, el hecho de que el portal de la UV sume multitud de espacios web que antes se gestionaban de manera independiente ha permitido que éste cuente en la actualidad con una gran riqueza de contenidos, y que éstos además se puedan incorporar al portal con relativa facilidad y de forma independiente por cada uno de los centros o unidades. De alguna manera, podemos señalar que la UV ha alcanzado un cierto grado de franquiciamiento de su comunicación web.

Por otra parte, el portal de la UV no ofrece la posibilidad de personalizar los contenidos. Ni siquiera ha optado por un esquema de perfiles de usuarios. Frente a ello, se plantea un sistema de acceso a la información de carácter temático, bastante claro, y que además cuenta con el apoyo de un mapa de contenidos, recogido en el esquema 11.4.

**Esquema 11.4****Mapa del web de la Universitat de València****Estudios**

Acceso a la Universidad  
 Estudios de primer y segundo ciclo  
 Estudios de tercer ciclo (doctorado)  
 Títulos propios  
 Masters y cursos de postgrado  
 Cursos de formación complementaria  
 Programas de intercambio  
 Espacio Europeo de Educación Superior  
 Normativas  
 Acceso identificado (Secretaría virtual)  
 Oferta de curso académico  
 Calendario académico

**Investigación**

Oferta científica y técnica  
 Convocatorias  
 Anuncios  
 Institutos y grupos de investigación  
 Departaments  
  
 Revista Mètode  
 Publicaciones de la Universidad

**Cultura**

Agenda cultural  
 Exposiciones  
 Actividades musicales  
 Actividades de cine  
 Actividades de teatro  
 Actividades deportivas  
 Debates y conferencias  
 Universidad Internacional de Gandía

**Información Institucional**

Presentación  
 Misión  
 Estructura  
 Equipo de gobierno  
 Estatutos y normativas  
 Situación y contacto  
 Datos estadísticos

**Organización y Servicios**

Anuncios y convocatorias  
 Catálogo de ventajas para la Comunidad Universitaria  
 Manual de identidad visual y Guía de Publicación Web  
 Solicitud de asistencia informática  
 Acceso identificado  
 Centros  
 Departamentos  
 Institutos y grupos de investigación  
 Centros singulares  
 Servicios  
 Organos  
 Comisiones  
 Colegios Mayores  
 Asociaciones  
 Sindicatos  
 Fundaciones

**Universidad y Sociedad**

En los Estudios  
 En la Investigación  
 En la Cultura  
 Actividades de información y difusión  
 Cooperación y solidaridad

**Aportaciones a la web**

Temáticas  
 Páginas personales de PDI y PAS  
 Páginas personales de estudiantes  
 Páginas de grupo

**Servicios de la web**

Agenda  
 Mapa de la web  
 Directorio  
 Buscador  
 Buzón webmaster

**Fuente:** www.uv.es. Fecha de consulta: 18 de mayo de 2006.

Como hemos visto, el portal corporativo de la Universitat de València se estructura de acuerdo a criterios temáticos, y no a la organización en servicios de la institución. Así, las seis áreas de primer nivel que recoge

la portada o página principal en sus versiones valenciana y castellana son: Información institucional, Estudios, Investigación, Cultura, Organización y servicios, y Universidad y sociedad. Además, una amplia sección de noticias, que muestra los titulares de las más destacadas, ocupa el grueso de la mitad izquierda de la página principal. La región de la derecha, por su parte, permite el cambio de idioma –a las versiones castellana e inglesa del web- y enlaza con el mapa de contenidos, el directorio, el buscador y la zona de acceso privado dedicada a la gestión vía telemática. Asimismo, destacan sendos enlaces a la agenda general de la Universidad, que permiten tanto la consulta de las actividades previstas, como la inserción de nuevos eventos directamente por parte del personal de la comunidad universitaria. Esta sección de Agenda, que se basa en una tecnología facilitada por el portal Universia, se mantiene directamente por el Servicio de Informática, sin que en la elaboración de esta herramienta de comunicación interna intervenga ninguna unidad del SIC. La página principal se completa con una serie de contenidos destacados, como los accesos a las bibliotecas o a la oficina de inserción laboral, así como con un vínculo a una visita virtual por el propio portal corporativo.

El portal se genera a través de una herramienta de gestión de contenidos desarrollada por el propio Servicio de Informática de la UV, que permite que cada área con responsabilidad pueda incorporar directamente sus contenidos, que se elaboran tanto en castellano como en valenciano, si bien por el momento predominan los textos realizados en ésta última lengua. La estructura lingüística del web de la UV parte de la versión en valenciano, que por defecto es a la que se accede desde la dirección oficial [www.uv.es](http://www.uv.es). A partir de ahí, el usuario, en la página principal y en cada una de las que visite, tiene la oportunidad de realizar una nueva selección de idioma entre los tres disponibles

Figura 11.1

## Captura de pantalla de la página principal del web de la UV

Dirección <http://www.uv.es/~webuv/>

Google Buscar 49 bloqueado(s) Corrector ortográfico Opciones

**VNIVERSITAT D VALÈNCIA**  
**BENVINGUTS**

Castellano | English

**Àrees temàtiques:**

ESTUDIS	INVESTIGACIÓ	CULTURA
INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	ORGANITZACIÓ I SERVEIS	UNIVERSITAT I SOCIETAT

Mapa de la web  
Directori  
Buscador  
Accés a l'entorn d'usuari

**Agenda:**

- Consultar els esdeveniments
- Inserció d'esdeveniments

El Consell de Govern aprova un pla especial per a estabilitzar els investigadors del programa Ramon y Cajal

Novetats d'història publicades per la Universitat es presenten hui en la Fira del Llibre

Hui, concert rock central de la Setmana per la Llengua

Jornades sobre els estudis de Dret a Europa

La Universitat Internacional de Gandia enceta un programa d'entrevistes en col·laboració amb Gandia Televisió i InfoTV

Els estudiants de la Universitat disposen de més de 1.000 ofertes de pràctiques per l'estiu

(Quedan 1 elemento) Descargando imagen [http://www.uv.es/~webuv/images/ico\\_buzon.gif...](http://www.uv.es/~webuv/images/ico_buzon.gif...) Internet

Dirección <http://www.uv.es/~webuv/castellano/index.php>

Google Buscar 49 bloqueado(s) Corrector ortográfico Opciones

**VNIVERSITAT D VALÈNCIA**  
**BIENVENIDOS**

Valenciano | English

**Àrees temàtiques:**

ESTUDIOS	INVESTIGACIÓN	CULTURA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS	UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD

Mapa de la web  
Directorio  
Buscador  
Acceso al entorno de usuario

**Agenda:**

- Consultar los eventos
- Inserte su evento

El Consell de Govern aprueba un plan especial para estabilizar a los investigadores del programa Ramón y Cajal

Novedades de historia publicadas por la Universitat se presentan hoy en la Fira del Llibre

Hoy, concierto rock central de la Setmana per la Llengua

Jornadas sobre los estudios de Derecho en Europa

La Universitat Internacional de Gandia incia un programa de entrevistas en colaboración con Gandia Televisió e InfoTV

Los estudiantes de la Universitat disponen de

universia.es Xarxa d'universitats Institut Joan Lluís Vives

Internet

Fuente: www.uv.es. Fecha de consulta: 4 de mayo de 2006.

(castellano, valenciano e inglés). No obstante, cuando la versión escogida no existe, se muestra el contenido en valenciano.

Una vez en la página principal de cada versión idiomática, que en el caso de la castellana y la valenciana resultan casi clónicas, como se muestra en la figura 11.1, podemos ver que el esquema del web de la UV responde a los objetivos que se planteó la institución hace un par de años, cuando llevó a cabo la última reforma del portal y que Peris concreta en seis:

1. Estructurar el web por temas, de forma que esté bien jerarquizada y sea más sencillo e intuitivo encontrar la información deseada.
2. Lograr una imagen armonizada de las diferentes páginas de manera que las identifique con la Universitat de València y su identidad visual, para lo cual se ha elaborado una guía de estilo web que deben seguir todas las unidades que puedan publicar directamente sus páginas.
3. Adaptar progresivamente todas las páginas oficiales de la UV para cumplir con los principios de diseño accesible.
4. Proporcionar las herramientas, facilidades e instrucciones adecuadas para que el mayor número de páginas se adecuen tanto a la guía de estilo como a los principios de diseño accesible.
5. Definir unos contenidos mínimos para las páginas de las diferentes unidades según su tipo, particularmente para los servicios.
6. Crear un Consejo de Redacción del web que vele por el cumplimiento de estos objetivos y adopte las decisiones necesarias

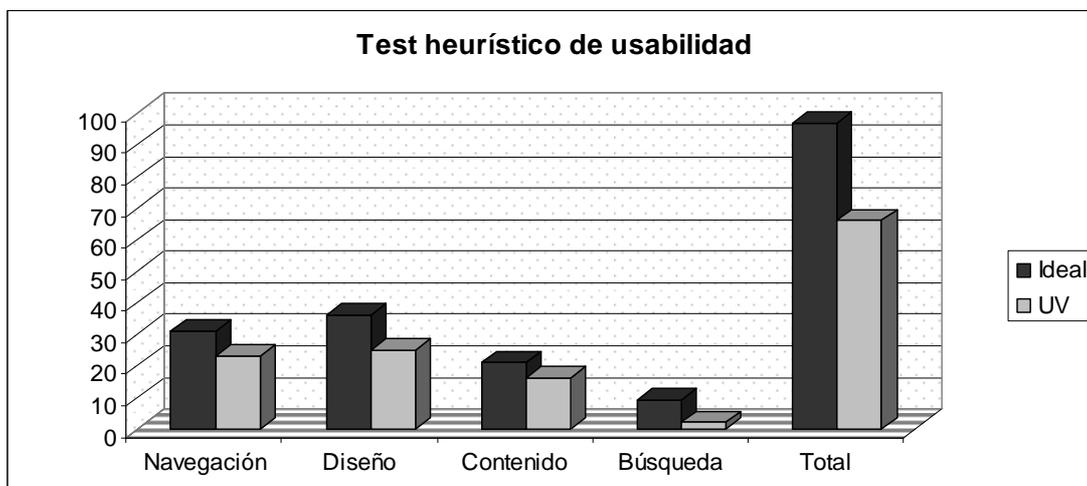
## 5.2. ANÁLISIS DE USABILIDAD, ACCESIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN INFORMATIVA

El análisis de usabilidad y accesibilidad de la página principal del portal de la UV se ha llevado a cabo sobre la versión valenciana, ya que es la que aparece por defecto al teclear la dirección oficial [www.uv.es](http://www.uv.es) y que, por tanto, entendemos que es la que más se consulta por parte de los miembros de la comunidad universitaria. Por su parte, el análisis de actualización informativa se ha realizado sobre las tres versiones idiomáticas, 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 11.1, muestran que el portal de la Universitat de València está básicamente bien enfocado, pero presenta serias deficiencias, sobre todo en el apartado correspondiente a búsquedas. La navegación es más que aceptable, con una valoración media de 7,4 (23 puntos sobre 31 posibles), si bien se advierten errores importantes como que no se diferencien los vínculos visitados, la ausencia de accesos directos a tareas de alta prioridad, como la consulta de correo electrónico, o el uso de una iconografía de tamaño diminuto que dificulta su legibilidad. En cuanto al diseño, la valoración de la página principal del portal de la UV es también muy positiva, con un total de 25 puntos sobre 36 (6,94 sobre 10), destacando como principales puntos de mejora la ausencia de una personalización basada en comportamientos anteriores del usuario, la no publicación de la fecha de la última actualización y la deficiencia de contenidos de la versión en inglés con respecto a las de castellano y valenciano, como veremos más adelante. Por lo que respecta al contenido, el resultado del test heurístico es también muy positivo, con una valoración media de 7,6 (16 sobre 21). En general, el portal de la UV ha obtenido 66 puntos frente a los 97 del que se consideraría como ideal, lo que equivale a una valoración media general de 6,8. En el “Anexo II” se pueden consultar los resultados de este test.

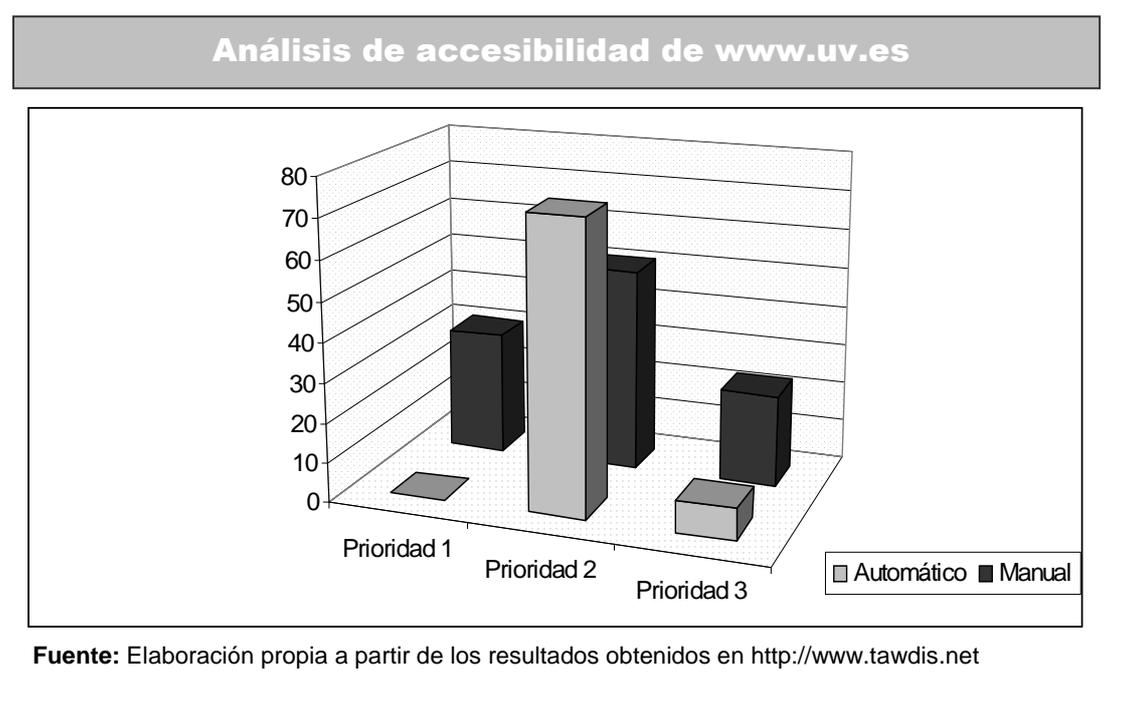
**Gráfico 11.1.**

**Análisis de usabilidad de www.uv.es frente a la ideal**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los criterios recogidos en <http://griho.udl.es/usabilidad/>

El análisis de accesibilidad, por su parte, que se llevó a cabo con el programa automático TAW (Test de Accesibilidad Web), evidencia que el portal de la Universitat de València no presenta graves problemas. Los requerimientos de prioridad 1, que deben ser satisfechos para que no haya colectivos a los que les resulte imposible acceder a la información, se cumplen en todos los casos. El test ha detectado 0 problemas de este tipo de manera automática y 31 posibles errores que se han de comprobar de manera manual. Después de realizar la correspondiente verificación, podemos señalar que la página principal del web de la UV no presenta fallos en el nivel de prioridad 1, como se puede ver en el resultado recogido 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 73 problemas de manera automática y 49 que se han de cotejar de manualmente. Los errores más importantes en este nivel hacen referencia al uso de colores de texto y de fondo que pueden dificultar la lectura, así como al uso de textos de vínculo muy largos, además de a otras cuestiones de carácter más técnico y que se pueden observar con más detalle en el Anexo. Por último, el test ha detectado 8 problemas de manera automática y 23 que requieren la comprobación manual dentro de los requerimientos de accesibilidad de

**Gráfico 11.2.**

prioridad 3, que se considera que se han de satisfacer para ayudar a determinados colectivos a acceder a la información. Entre éstos últimos destaca que no está identificado el idioma principal del documento, que no se ofrece un resumen de las tablas, o que no se identifica el significado de siglas y acrónimos cuando aparecen por primera vez. El gráfico 11.2 muestra los errores de accesibilidad automáticos y manuales que se han detectado en la página principal del web de la UV.

Por último, el análisis de actualización informativa evidencia una clara irregularidad en la incorporación de nuevos contenidos noticiosos en el portal de la UV, como se observa en el gráfico 11.3, con acentuados dientes de sierra. Durante los dos periodos analizados –el del mes de octubre de 2005 y el de enero de 2006–, el portal de la Univesitat de València ha incorporado una media de 1,7 noticias diarias en sus versiones en valenciano y español, mientras que no se ha detectado ningún cambio en la versión en inglés. Esta media se eleva hasta las 2,5 noticias diarias del mes de octubre de 2005 si computamos únicamente los días laborables. Sin embargo, esa media,

como hemos apuntado, no se visualiza realmente en los cambios diarios, en los que nos encontramos con jornadas en las que se han incorporado 4 y hasta 5 noticias nuevas, y con otras sin variación alguna.

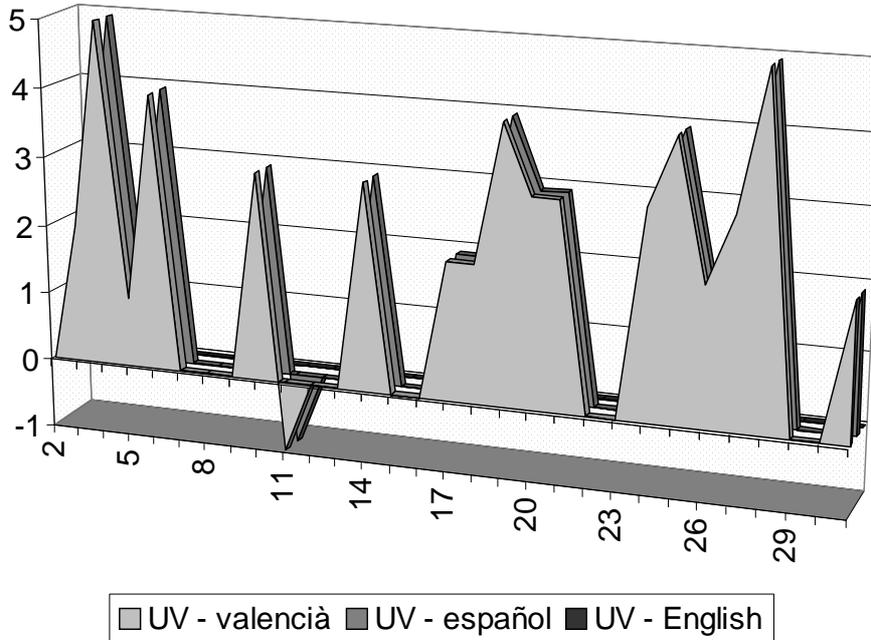
Esta falta de regularidad es, desde nuestro punto de vista, totalmente divergente con el modelo de comunicación al que nos tienen acostumbrados los medios de comunicación clásicos y, según el cual, las variaciones informativas deben seguir una clara regularidad (diaria, semanal, mensual...), de manera que los usuarios se acostumbren a esa frecuencia de consumo. En ese sentido, y como se puede ver en el gráfico 11.3, la única tendencia que se puede extraer es que la incorporación de nuevas noticias se lleva a cabo sobre todo durante los primeros y últimos días laborables de la semana, observándose una caída en torno al miércoles y, especialmente, durante el fin de semana y los festivos, durante los cuales no se produce ningún cambio.

Asimismo, el estudio de actualización informativa que se ha llevado a cabo evidencia que las incorporaciones de nuevos contenidos informativos al portal son siempre idénticas en las versiones valenciana y castellana, de manera se respeta de manera escrupulosa la igualdad de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, al menos en los contenidos noticiosos. Sin embargo, se advierte un déficit tremendo en la versión en inglés, que puede ser la de referencia para un determinado sector de público interno, como los estudiantes extranjeros, ya que no sólo no mantiene el mismo esquema que las otras versiones lingüísticas, sino que además no ha experimentado ninguna incorporación de nuevos contenidos durante los períodos de tiempo analizados. Esta falta actualización llega al extremo de que la versión inglesa mantuvo, hasta el 31 de enero de 2006, un enlace a la guía de estudios del curso 2004-05, en lugar de a la del 2005-06 que le correspondía.

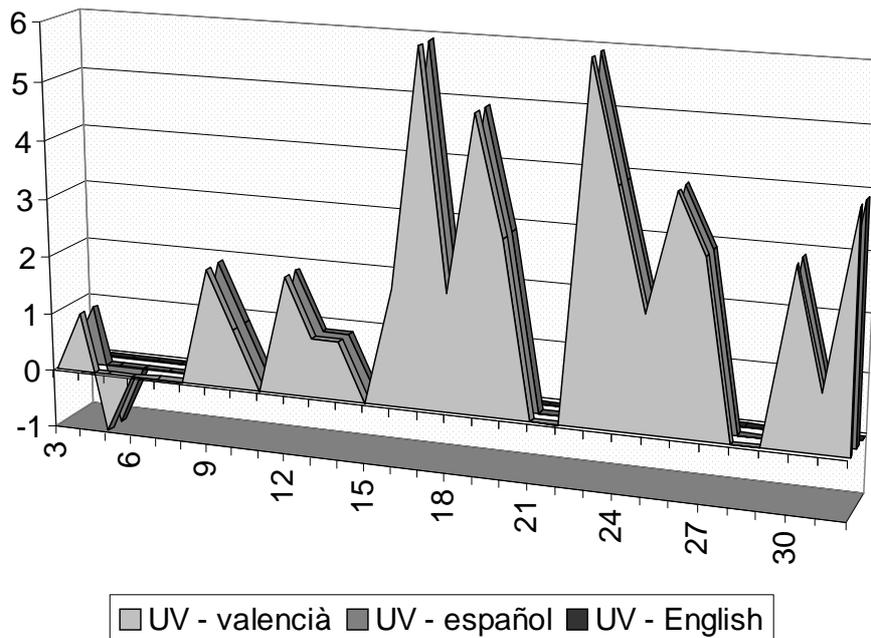
**Gráfico 11.3.**

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

**Octubre 2005**



**Enero 2006**



Fuente: Elaboración propia.

## 6. LA UV 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 Universitat de València, es el momento ahora, a modo de síntesis de las páginas precedentes, de confrontar esta práctica con el modelo teórico que propusimos para la gestión de la nueva comunicación interna en el capítulo 9 de esta tesis doctoral.

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

*Valoración:* 5.

*Observaciones:* El Servicio de Información y Comunicación centraliza todas las acciones relacionadas con la comunicación en la UV, si bien los tres departamentos que la integran no cuentan con mecanismos de coordinación ni están determinadas claramente las funciones de cada uno de ellos.

⇒ *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 UV se encuentra en el momento de realizar esta investigación en el proceso de elaboración de su planificación estratégica, un ejercicio que no se ha materializado todavía, y menos aún en el ámbito de su comunicación corporativa. Con todo, la entidad sí que se ha dotado de toda una serie de atributos con los que quiere vincular su imagen.

⇒ *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 UV 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:* 5.

*Observaciones:* La UV cuenta, como hemos visto, con un periódico interno, pero carece de otros medios audiovisuales. La gestión del periódico recae en el Gabinete de Prensa y no parece que haya una especial coordinación con otros medios o soportes internos.

⇒ *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:* 2,5.

*Observaciones:* La UV cuenta con un sistema de listas de distribución de correo electrónico, pero su gestión no depende del Servicio de Información y Comunicación. Además, presenta un escaso desarrollo en medios basados en las TIC.

⇒ *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 UV, pero se advierte que éste no se encuentra suficientemente conectado con el resto de medios. Por ejemplo, falta una relación directa del sistema de distribución de mensajes *Pregoner* con el web.

⇒ *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:* 7

*Observaciones:* Determinados servicios y departamentos pueden publicar directamente en el portal de la UV sus propios contenidos, y disponen para ello de una guía que busca homogeneizar la presentación de todo lo publicado en el web. Sin embargo, todo este proceso no está integrado plenamente en una política clara de gestión de la comunicación interna de la entidad, ni basado en claros flujos de trabajo y responsabilidades.

⇒ *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:* 0

*Observaciones:* El portal de la UV no ofrece ningún tipo de personalización de los contenidos. Ni siquiera se contempla el acceso a la información por los clásicos perfiles.

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

*Valoración:* 6,8

*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 UV 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 UV, en sus versiones valenciana y castellana, se sitúa en 1,7 noticias nuevas cada día. La actualización es alta, pero no se observa una regularidad, esencial para el consumo de medios, ni tampoco un trato equivalente en la versión en inglés.