

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Plan de comunicación interna de la gerencia de atención primaria de Talavera de la Reina

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La existencia de deficiencias en los procesos de comunicación en la Unidad de Apoyo a la Gerencia causadas, en la mayor parte de los casos, por la presencia de barreras físicas (canales) y psicológicas (personales) y por el uso inadecuado de los canales de comunicación.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Realización de un análisis de la situación de las vías y medios de comunicación para la posterior adopción de medidas que faciliten la difusión e intercambio de información y que eliminen los obstáculos que impiden una comunicación fluida entre los empleados públicos que componen la organización.

TERRITORIO:

Talavera de la Reina

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos de la Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

A comienzos del 2009 se realizó la primera autoevaluación de la Gerencia según el modelo EFQM. Dicha autoevaluación llevó a la constatación de errores en la difusión y recepción de la información.

La evaluación llevó asimismo a la identificación de distintas áreas de mejora que después se clasificarían en función de su relevancia elaborándose un Plan de Acción de Mejora. Se conformaría después un equipo de trabajo al que se encomendó la misión de diseñar un sistema para la identificación y captación de las carencias en materia de comunicación de valorar la eficacia de los canales que venían siendo utilizados, y de elaborar un plan de comunicación interna para la institución.

De la revisión de las herramientas y canales de comunicación existentes y de la identificación de las necesidades de comunicación así como de la situación de la comunicación interna, se desarrolló el plan, el cual marcaba unos objetivos a los que se les asociaba una serie de acciones de mejora. Los objetivos generales son:

Los objetivos del Plan de Comunicación interna son:

1. Mejorar la comunicación entre los profesionales y promover su participación.
2. Contribuir a construir la identidad corporativa.
3. Promover el conocimiento de la Gerencia.
4. Impedir el bloqueo interdepartamental.

En cuanto a los objetivos concretos marcados y sus correspondientes acciones de mejora se establecieron:

1. Sistematizar los procedimientos (flujos y contenidos generales) de los procesos de comunicación e información. Para lo que se ha procedido a:
 - 1.1. Elaborar un flujograma de comunicación en la Unidad de Apoyo de carácter general y uno por cada servicio o unidad.
 - 1.2. Determinar el canal preferente para la comunicación de cada mensaje por parte de los servicios o unidades.
 - 1.3. Establecer un protocolo de identificación y transmisión de necesidades de información.
2. Potenciar reuniones como canal de comunicación interna en la Unidad de Apoyo a la Gerencia.
 - 2.1. Establecimiento de pautas/esquema para las reuniones de trabajo en la Gerencia.
 - 2.2. Elaboración de un procedimiento/protocolo sobre organización de reuniones periódicas.
3. Promover la participación de figuras claves de la comunicación en la organización.
 - 3.1. Creación de la Comisión de Comunicación.
 - 3.2. Creación de la figura del responsable/mediador/enlace de comunicación por servicio/unidad.
 - 3.3. Nombramiento del responsable/interlocutor de las reuniones con la Dirección.

4. Actualizar la información que cambia periódicamente.
 - 4.1. Establecimiento del procedimiento de actualización de la libreta de direcciones.
 - 4.2. Elaboración del procedimiento de actualización de comunicados para el personal en la página web.
 - 4.3. Creación de instrucciones para la difusión interna periódica de la plantilla de personal actualizada.
5. Protocolizar documentos de apoyo relacionados con funcionamiento de la organización.
 - 5.1. Elaboración del plan de acogida al nuevo trabajador.
 - 5.2. Revisión y actualización del Manual Organizativo.
 - 5.3. Elaboración del Protocolo de registro, archivo y destrucción de papel.
6. Establecer estrategia de difusión del Plan.
 - 6.1. Impartición de sesiones sobre el Plan de Comunicación Interna y los documentos asociados.
 - 6.2. Difusión del Plan de Comunicación Interna.
7. Conocer las actividades de la Unidad de Apoyo
 - 7.1. Creación de la Agenda de Actividades común a la Unidad de Apoyo a la Gerencia y Dirección (visible para todos).
8. Promover la formación en comunicación interna.
 - 8.1. Fomento de la asistencia a los cursos de habilidades de comunicación.
 - 8.2. Sistematización de actividades formativas sobre canales de comunicación.
9. Evaluar la Comunicación Interna.
 - 9.1. Evaluación a partir de la encuesta de comunicación.
 - 9.2. Inclusión de aspectos de la Comunicación en la Encuesta de Clima Laboral.
 - 9.3. Evaluación de la percepción de los profesionales en la planificación de las nuevas estructuras.
 - 9.4. Desarrollo de técnicas cualitativas en la evaluación de la Comunicación Interna.

El contenido del plan se ha difundido a través de diversos medios, como la celebración de sesiones

informativas, el correo electrónico, la página electrónica (colgándose en el espacio dirigido a profesionales en “documentos de interés”), a través de la Revista interna “Primaria Hoy”. También se han utilizado otros foros como el Consejo de Gestión, la concesión de Premios de Investigación, la conformación de una Comisión de Calidad o la celebración de diversas Jornadas.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL

La elaboración del Plan de Comunicación Interna se estructuró en seis fases diferenciadas:

- Fase I: Revisión de las herramientas existentes y los canales de comunicación.
- Fase II: Identificación de las necesidades de comunicación y posibles acciones de mejora (Grupo Nominal y Parrilla de Priorización).
- Fase III: Diagnóstico actual de la comunicación interna en la UAG: encuesta y análisis.
- Fase IV: Elaboración/Diseño del Plan de Comunicación Interna (incluye Plan de Acción para siguientes fases).
- Fase V: Revisión, aprobación e implantación del Plan (difusión y formación).
- Fase VI: Evaluación de resultados/indicadores. Propuestas de mejora.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Plan de Comunicación Interna 2010-2012:

http://gaptalavera.sescam.jccm.es/web1/gaptalavera/prof_publicaciones/PLAN_COMUNICACION_INTERNA2010.pdf