

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Estrategia de comunicación interna del Vale Glamorgan Council

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Escasa motivación de los empleados públicos favorecida por la falta de información al personal.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Establecer cauces y mecanismos adecuados para favorecer la transmisión de la comunicación dentro de la organización.

TERRITORIO:

Vale of Glamorgan

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos del Vale of Glamorgan

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Vale of Glamorgan Council Human Resources Officer

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Desde el Vale of Glamorgan Council, órgano de gobierno de esta área administrativa del País de Gales (Reino Unido), se ha venido apostando por mejorar los canales de comunicación dentro de la institución. Ésta desarrolló, durante el periodo 2007-2010, una estrategia de comunicación interna que se ha querido continuar durante el periodo 2011-2013. La nueva estrategia supone una versión actualizada y revisada de la anterior; aunque, debido a la crisis, se ha tenido que proceder a la reducción del presupuesto destinado a la implementación de la experiencia.

La estrategia tiene como principal objetivo garantizar el derecho a la información del personal al servicio de esta administración. Así pues, se pretende que los empleados conozcan, de forma oportuna, los planes y objetivos planteados desde la organización; ello repercutirá en la motivación de éstos que a su vez se espera

que se traduzca en una reducción del absentismo laboral, en una mayor retención de profesionales cualificados y en una mejora de la satisfacción ciudadana por los servicios prestados. También se contemplan como objetivos, el convertir a los trabajadores de la institución en representantes de los intereses públicos y el facilitar las obligaciones legales de información que la Administración tiene con sus empleados.

También hay que destacar que en el Plan Corporativo del Vale of Glamorgan Council, se describen los principios informadores de la Estrategia de Comunicación interna: en primer término el reconocimiento de la misma como un elemento esencial para conseguir mayores cotas de eficiencia en la organización, preservar la ética pública y en segundo lugar el fomento la motivación y la concepción de la comunicación interna como una responsabilidad compartida. Pese a que le corresponda al Council establecer las líneas maestras en relación a la estrategia; son los gerentes, supervisores y el resto del personal los que han de jugar un papel fundamental en su implementación, participando activamente en su mejora mediante propuestas que puedan hacerse llegar a los órganos de dirección.

Los objetivos marcados en la estrategia se pretenden conseguir a partir de la mejora de los mecanismos que, desde 2007, se venían poniendo en marcha por parte del Council. El equipo de comunicaciones será el encargado de cerciorarse de que todos los canales de comunicación están diseñados para alcanzar el mayor grado de eficacia posible. Dentro de esta experiencia nos encontramos con las siguientes herramientas:

- **Induction** es el programa de acogida, que se desarrolla fundamentalmente durante el primer día de trabajo del personal de nuevo ingreso en la organización. Este se divide en sesiones de mañana y tarde. Por la mañana se produce la asistencia a un discurso de bienvenida por parte del director general y las presentaciones de las áreas de mayor peso dentro del Council, como la de comunicaciones o la de asuntos medioambientales. Por la tarde se capacita a los trabajadores para atender mejor a los ciudadanos. Este programa es sometido a un proceso de evaluación periódica para determinar si es realmente útil para los trabajadores.
- Los **Team Meetings** son reuniones de equipo con un doble objetivo, en primer lugar el de incentivar al personal a compartir sus puntos de vista en relación a la estrategia de comunicación interna que se está implementando en la organización. En segundo lugar el de alentar a los gerentes y puestos directivos a tener en cuenta estas opiniones y consideraciones. En este nuevo periodo se busca reforzar este canal de comunicación, fomentando que las reuniones se mantengan con más regularidad de lo que se mantenían durante la estrategia anterior.

Las propuestas presentadas se difunden dentro de la organización a partir del *Core Brief* o boletín de información y todas son respondidas. En base a los resultados obtenidos en relación a la anterior estrategia, se ha podido constatar que la comunicación cara a cara entre empleados resulta esencial, siendo el método más eficaz de transmitir información y el canal de comunicación más valorado por los empleados.

- **PDR** son las críticas de desarrollo personal acordadas por los equipos en los Team Meetings. El 82,6% de los encuestados encontró este mecanismo como bueno o excelente en la encuesta de satisfacción del personal de 2009.
- **Changing Times** es una publicación periódica que ha sido valorada positivamente por la gran mayoría de los trabajadores. La revista tiene una publicación semestral, aunque en el periodo anterior a la crisis su aparición era trimestral. Este es el único canal de comunicación al que pueden acceder todos los empleados de la organización y su función es complementada por otros boletines de determinados departamentos de la institución, como pueden ser los producidos en los departamentos de organización o educación.
- **Core Brief** es el boletín electrónico mensual. Se lleva a cabo por el equipo de gestión corporativa y pretende facilitar a los lectores un breve resumen de las decisiones tomadas por el Council que pueden resultar de mayor interés para el personal de la organización. Además incluye referencias en relación a eventos y cursos de formación. En la nueva estrategia se ha establecido la necesidad de que la información a la que hace mención se tome como punto de referencia en los Team Meetings y de que se publique en los tablones de anuncios, facilitando así el acceso a la misma a las personas que no cuentan con acceso a la intranet de la organización.
- **StaffNet** es la intranet puesta en marcha por la organización en 2007. En su página de inicio se mencionan las últimas noticias y anuncios en relación al personal, documentos de importancia, formularios e información sobre las distintas direcciones de correo electrónico. La página cuenta además con secciones especializadas como *StaffCentral* (en relación a eventos sociales) o *SchoolsNet* *Membernet* especializado en el personal del departamento de educación.

El acceso externo solo está disponible para usuarios con ordenador portátil. Dentro de la estrategia se hace referencia a la necesidad de poner en marcha mecanismos para facilitar el acceso a la intranet por parte de los empleados públicos desde ordenadores de sobremesa y teléfonos móviles fuera del recinto de la organización con el fin, sobre todo, de que la estrategia de comunicación interna alcance también a aquellos empleados que generalmente no tienen acceso a internet ni a un ordenador en su

puesto de trabajo.

Dentro de los canales de comunicación interna se encuentra también la herramienta “E-mail”. El uso de correo electrónico, como la intranet, tampoco está al alcance de todos los trabajadores de la corporación.

- **Contact One Value** o C1V es el centro de contactos del Council. Se trata de un canal informático de comunicación externa que sirve para comunicarse con el personal en casos de emergencia.

La estrategia de comunicación también hace referencia a la utilización de posters y redes sociales, los cuales son utilizados con habitualidad para anunciar eventos e iniciativas por parte del Council. Éste además ha creado un grupo en Facebook para empleados de la organización y otro destinado a los ciudadanos de Vale of Glamorgan.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

A pesar de haberse producido un recorte presupuestario con respecto a la versión anterior, se ha seguido apostando por la Estrategia y por la mejora y readaptación de los canales de comunicación ya existentes, adaptándolos a la nueva situación económica.

IMPACTO:

En relación a la estrategia 2007-2010, durante el 2009 se llevó a cabo una evaluación para conocer el impacto que estaba teniendo la puesta en práctica de la estrategia. De dicha valoración, y tomando como comparativa los datos del año 2005, se obtuvo que se había producido una mejora en la satisfacción del personal. Del mismo modo, tomando el año 2005 como punto de referencia para realizar la comparativa, pudo concluirse que la cantidad de empleados que se sentían informados sobre las políticas del Council había pasado del 51% al 63%, estando el objetivo fijado en un 60%; y que el porcentaje de personal que revisaba el boletín de información interna se había incrementado del 65% al 85%, estando el objetivo fijado en un 80%. Por su parte, la encuesta también reflejó que sólo el 3,15% de los empleados no utilizaban la intranet municipal en ningún momento y que en los equipos de trabajo para mejorar la comunicación interna habían pasado a integrarse del 65% al 72% de los trabajadores. El 81,8% de los mismos se encontraba satisfecho con este mecanismo. El objetivo de la Estrategia actualmente en vigor es incrementar este último porcentaje hasta el 85%.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL

2007-Actualidad

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Web de la institución:

<http://www.valeofglamorgan.gov.uk/>