

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Plan de Comunicación Interna del Ayuntamiento de Madrid

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Dificultad para encontrar la eficiencia en la administración dadas las condiciones de falta de compromiso e identificación por parte de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid con la institución y la consecuente falta de motivación en el servicio público.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Se ha implementado un plan de comunicación interna fundamentado en la adopción de una estrategia sujeta en cuatro pilares fundamentales: la creación de una nueva identidad corporativa, el impulso de nuevos cauces para facilitar la escucha del empleado público, la ampliación y mejora de los previamente existentes y el establecimiento de campañas de prevención y acción social.

TERRITORIO:

Madrid capital.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Madrid.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Ayuntamiento de Madrid es una de las Administraciones locales más grandes de España, con cerca de 30.000 empleados y más de 400 edificios. Esta situación se traduce en la presencia de una heterogeneidad en plano laboral; existiendo en la organización diferencias entre los distintos puestos de trabajo y diversidad de turnos, horarios, herramientas de trabajo, rotaciones, etc. La existencia de estas divergencias no favorece la comunicación entre los empleados públicos y el compromiso con la entidad.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para ayudar a solventar estos problemas, en el año 2007 el Ayuntamiento de Madrid impulsa su Plan de Comunicación Interna persiguiendo el objetivo primario de incrementar el grado de compromiso e identificación de las personas que trabajan en la organización, así como reducir la importancia del rumor y de otras vías de comunicación formal que ya existían y aumentar la motivación del servicio público.

Con el fin de alcanzar este objetivo se han desarrollado cuatro bloques fundamentales de actuación: la creación de una nueva identidad corporativa, escuchar al trabajador, ampliación y mejora de los canales de comunicación, y campañas de prevención y acción social.

Para reafirmar la identidad corporativa se ha creado una nueva identidad visual, así como tres tipos de marca: la institucional, la promocional y la internacional. Bajo el lema "Tú trabajas para Madrid. Nosotros trabajamos para ti" se pretende crear un doble impacto: externamente hacia los clientes y, en lo que a nosotros nos interesa, internamente hacia los recursos humanos de la institución.

Por otro lado se ha elaborado un manual de Identidad Corporativa de la Ciudad, adoptándose el azul del cielo de Madrid como color corporativo (pantone 285). También se ha desarrollado un Manual de Nuevos Empleados para familiarizar con la imagen, la misión, los valores y los objetivos de la entidad a los nuevos empleados públicos del Ayuntamiento.

También se ha creado, inspirándose en la nueva imagen, una tarjeta corporativa identificativa del colectivo Ayuntamiento de Madrid. Esta se ha distribuido entre todo el personal del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos autónomos teniendo asociados diversos servicios.

Por otro lado se ha instalado un sistema de recepción de quejas y sugerencias, se ha rediseñado el sistema de información, establecido un nuevo número de teléfono de atención al empleado y un chat a través de la intranet municipal.

Con el fin de mejorar los canales de comunicación se ha desarrollado una nueva intranet municipal (Ayre) que permite 39 gestiones diferentes entre las que podemos encontrar ayudas sociales o cursos de formación de la Escuela Municipal de Formación. Dicha herramienta ha supuesto la primera actuación estratégica en comunicación interna, habiendo constituido un proyecto de gran éxito por el correcto diseño tecnológico



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

alcanzando las cerca de 15.000 gestiones realizadas en el año 2006, poco después de su implantación.

También hay que mencionar, en relación a Ayre, que se ha puesto en marcha una nueva arquitectura de la información, dividida en Ayre General – que alberga contenidos horizontales –, Ayre Sectorial – que corresponde con áreas funcionales del Ayuntamiento, tales como urbanismo, salud, tecnologías, emergencias, educación y juventud y servicios sociales – y A mi Ayre, que incluye información personal, gestión documental y conexión con las comunidades de trabajo de cada empleado público. Para aquellas personas que no tienen acceso a Ayre se ha creado el SMS Acción Social que, como su nombre indica, proporciona información sobre acción social de forma gratuita y asistencial. Además se han establecido puntos de acceso al servicio en edificios municipales.

Entre las actuaciones de comunicación descendente hay que destacar el “Pack bienvenida”, que podría pasar a integrar parte de un hipotético plan de acogida. A partir de dicho pack se unifica toda la tramitación en las incorporaciones consiguiéndose una gestión unificada que evita cerca de 15 trámites. El pack incluye una guía de incorporación, datos personales, declaración jurada, información acerca de los programas de acción social la recepción y la domiciliación de haberes.

Respecto a prevención y acción social hay que destacar el Plan General de Prevención de Riesgos Laborales distribuido entre los responsables de las diferentes Unidades Administrativa, o la creación del premio "Madridpreviene", dirigido a todas las unidades y trabajadores del Ayuntamiento y sus organismos autónomos, con el que se premia las mejores prácticas en prevención de riesgos laborales.

IMPACTO:

Se han producido mejoras notables en la comunicación interna: con la puesta en marcha del teléfono de atención al empleado se ha simplificado el acceso a la información, produciéndose un considerable aumento del número de consultas por esta vía. También se ha impulsado el buzón electrónico, hasta anteriormente poco utilizado, reduciéndose el plazo de resolución de determinadas peticiones.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2007-Actualidad



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Presentación del Plan de comunicación interna del Ayuntamiento de Madrid

http://www.hrcenter.org/img_comunes/eventos/10021.pdf

http://www.hrcenter.org/img_comunes/revistaprensa/78.pdf

Artículo en Revista de Comunicación:

<http://pdfs.wke.es/1/6/7/1/pd0000021671.pdf>

Artículo en Expansión y Empleo.com

http://archivo.expansionyempleo.com/2007/06/21/desarrollo_de_carrera/1007998.html