

BANCO INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Comunicación interna del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La falta de interiorización y asimilación de la misión, la visión y los valores propios de la institución por parte de los empleados públicos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, así como de otras acciones llevadas a cabo por el Consistorio vinculadas a las políticas de recursos económicos y función pública.

SOLUCIÓN GLOBAL:

La implantación de una estrategia integral de comunicación interna fundamentada en la adopción de diversas medidas, empezando con la creación de nueva imagen corporativa del Ayuntamiento, acompañada del consiguiente Manual de Identidad Corporativa (Proyecto Marca) y continuando con la implantación del Portal del Empleado y el Boletín digital e-noticias.

COSTE APROXIMADO:

El coste que han tenido algunas iniciativas que componen la estrategia han sido:

- Proyecto Portal del Empleado: 70.000 euros.
- Proyecto Manual de Identidad Corporativa: 12.000 euros.

TERRITORIO:

Municipio de San Sebastián de los Reyes (Madrid)

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

En el año 2006, el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes puso en marcha un proceso de autoevaluación en base a la metodología CAF 2002 con el objeto de conocer hasta qué punto las acciones llevadas a cabo por el Consistorio estaban siendo asumidas por los empleados públicos del Ayuntamiento, midiendo el grado de identificación con la Institución de la que formaban parte, así como la forma en que dichas acciones estaban siendo percibidas por la ciudadanía en general; elemento fundamental a la hora de tener una imagen certera sobre la imagen pública que el Ayuntamiento proyectaba. Dicho examen arrojó como resultado la necesidad de llevar a cabo una serie de acciones encaminadas a mejorar aspectos como la comunicación en relación a la Misión, la Visión y el Valor del Consistorio, las políticas de recursos humanos y función pública o en relación a los cambios organizativos.

De esta manera, el proceso de autoevaluación se convirtió en una fuente de diagnóstico interno, permitiendo identificar posibles planes de acción a acometer a medio-largo plazo. La comunicación interna se planteó desde ese momento como un elemento estratégico de primer orden dentro de la estructura organizativa del Consistorio. En este sentido, la estrategia de Comunicación Interna adoptada se ha convertido en instrumento fundamental para el fortalecimiento de la cultura corporativa con el objetivo, en última instancia, de permitir una asimilación plena entre la imagen corporativa y la imagen intencional.

Antes, con el objetivo de comenzar en el camino de asimilación de ambas imágenes y en intensa relación con el Plan de Comunicación Interna que se pondría en marcha posteriormente, se llevó a cabo el denominado Proyecto Marca a través del cual se puso en marcha el Manual de Identidad Corporativa. Se trata de un Proyecto iniciado en el año 1999 por el Área de Comunicación del Ayuntamiento, y es la primera piedra para conseguir que el Consistorio madrileño sea considerado como una de las identidades corporativas más consolidadas del entorno metropolitano de Madrid, con una imagen más cuidada y con una difusión de información más fluida y eficaz.

En relación a la comunicación interna, se perfiló como objetivo construir una Institución que tuviera un empeño común y que sus trabajadores desarrollaran su actividad en torno a una “filosofía de empresa”. Para ello se entendió que una imagen del Ayuntamiento globalmente reconocible era un elemento esencial para lograr este fin. Ello permitiría, de una parte, la identificación de la Institución bajo una imagen global y, de la

otra, el reconocimiento inmediato por parte de los administrados de cualquier mensaje proveniente del Consistorio.

Tras el Manual de Identidad corporativa, se han desarrollado dos nuevas iniciativas que complementan la anterior: el Boletín e-Noticias y el Portal del Empleado Público.

Con el Boletín e-Noticias, de publicación mensual en la intranet municipal, se pretende transmitir y poner en valor las políticas de recursos humanos y los cambios organizativos que se han ido llevando a cabo en la organización. Gracias a esta herramienta se ha conseguido ampliar y diversificar los contenidos dirigidos a los empleados públicos, además de supone un soporte mucho más atractivo.

Por otra parte; el Portal del Empleado Público, proyecto iniciado en 2008 y cuya implantación se ha producido en varias fases, surge como una necesidad de los empleados y del área de Recursos Humanos. Ha sido tutelado por el área de Organización y Calidad de la Concejalía, suponiendo un canal de comunicación con los empleados, contando con los siguientes objetivos:

- Facilitar la transparencia en los procesos y en la información que la Concejalía de Recursos Humanos gestiona de los empleados municipales.
- Proporcionar una mejora diferencial en el servicio que ofrece la Concejalía de Recursos Humanos.
- Promover la autogestión por parte de los empleados.
- Involucrar a los diferentes actores de la organización en la gestión de los Recursos Humanos.
- Mejorar la comunicación interna vertical.
- Provocar un cambio cultural.

Esta práctica ha recibido el Accésit especial como Mejor Estrategia de Comunicación Interna en el ámbito público Inforpress del el año 2009, reconociendo así su labor en el diseño, creación y desarrollo de una marca interna propia globalmente reconocible. Anteriormente se había producido la concesión de un premio a la imagen corporativa de la entidad en virtud del Proyecto Marca en los premios nacionales de diseño.

IMPACTO:

Se ha producido una mejora en la comunicación interna; del mismo modo se ha percibido una mayor identificación del personal funcionario con la organización y una mejor valoración de la ciudadanía sobre las

acciones desarrolladas por el Ayuntamiento.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

1999-Actualidad

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Reportaje en la Revista de Comunicación del Observatorio de Comunicación Interna:

http://www.observatoriocomunicacioninterna.es/Imagenes/pdf/articulo_aytosanse.pdf

Presentación en Power Point del Plan de Mejora de la Comunicación Interna:

<http://www.slideshare.net/tasurinchi65/plan-de-mejora-de-comunicacin-interna>

Presentación en Power Point del Portal del Empleado

http://www.observatoriocomunicacioninterna.es/Imagenes/pdf/portal_empleado.pdf

Revista de comunicación interna Ayuntamiento San Sebastián de los Reyes:

<http://www.slideshare.net/tasurinchi65/e-noticias1010>

Manual de Identidad Corporativa:

<http://www.ssreyes.org/es/portal.do?NM=2&IDM=64>