

PLAN DE COMUNICACIÓN

DE LAS UNIDADES DE APOYO A LOS DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

1. OBJETO

Este Plan tiene como finalidad dotar a las Unidades de Apoyo a los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación de un sistema de comunicación que le permita transmitir a las personas de la Unidad y a sus grupos de interés, mensajes claros y eficaces para mantenerlos informados sobre lo que realiza la UADICI, los resultados que alcanza, los retos que se propone alcanzar, así como lograr que estos colectivos participen y estén comprometidos con el proyecto de dicha Unidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El alcance de este plan de las Unidades de Apoyo a los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, comprende dos grandes bloques: comunicación externa y comunicación interna, los cuales abarcan aspectos como:

2.1. Comunicación interna:

- Mejorar los canales de comunicación para difundir toda la información relevante que afecte a la UADICI mediante la potenciación de lista de correo.
- Sistematizar las reuniones dentro de la UADICI para transmitir cualquier información necesaria para la operatividad de dicha unidad.

2.2. Comunicación externa:

- La comunicación con sus clientes y grupos de interés externos.
- La comunicación de la política y estrategia de la UADICI a los grupos de interés.
- Creación, mejora y potenciación de la Página Web de la UADICI.

3. DEFINICIONES

- **Plan de Comunicación:** estrategias de comunicación que permiten, a través de los medios y soportes adecuados, cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos y grupos que componen la organización.
- **Comunicación Interna:** la comunicación de la información que se circunscribe al ámbito interno de la UADICI, es decir, la que se crea dentro de la Unidad y no sale del mismo.
- **Comunicación externa:** la comunicación de la información que en algún momento se sitúa en el ámbito externo de la UADICI, es decir, la que se transmite desde la UADICI hacia fuera o proviene de fuera y se recoge en la UADICI.
- **Canal de comunicación:** instrumento a través del cual se transmite la información.
- **Comunicación informal:** es la comunicación que surge de forma espontánea en la organización debido a la interacción social entre sus miembros.
- **Comunicación formal:** es toda aquella comunicación fomentada por la dirección y que fluye por los canales formalmente establecidos.
- **Información horizontal:** se crea por el personal de la UADICI y se transmite entre ellos.
- **Ficha de acciones de comunicación:** Documento por el cual se registran las acciones comunicativas relevantes que realiza la UADICI, conforme a este Plan de Comunicación.

4. DESARROLLO

4.1 Comunicación Interna.

4.1.1 Mejorar los canales de comunicación para difundir toda la información relevante que afecte a la UADICI mediante la potenciación de lista de correo.

Mejorar los canales de comunicación para difundir toda la información relevante que afecte a la UADICI mediante la potenciación de lista de correo	
Línea de acción nº 2 A	Elaboración de un Plan de comunicación Interna
Quién Comunica	Todos los miembros de la UADICI
A quién se comunica	A todos los miembros de la UADICI
Que se comunica	<ul style="list-style-type: none">• Información relativa para un mejor funcionamiento de la UADICI• Resultados indicadores• Información resultante de aprendizaje y conocimiento• Necesidades de información
Cuándo se comunica	En cualquier momento
Cómo se comunica	Mediante la lista de correo de la UADICI "negapoyodepcentros@ujaen.es"
Como sabemos si se ha comunicado bien	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta anual del personal• Comunicación informal-Contacto personal
Nº Área de Mejora	2
Subcriterios EFQM relacionados	1a,1c,1d,2d,3a,3d,4c,5c,6a,6b,7a,7b
Plazo	Diciembre 2009
Indicadores de proceso y ejecución	Grado de satisfacción de los miembros de la unidad conseguido mediante realización de encuesta anual.
Recursos humanos necesarios	No
Recursos materiales necesarios	No
Recursos financieros	No
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No

4.1.2 Sistematizar las reuniones dentro de la UADICI para transmitir cualquier información necesaria para la operatividad de la UADICI.

Sistematizar las reuniones dentro de la UADICI para transmitir cualquier información necesaria para la operatividad de la UADICI.	
Línea de acción nº 2 A	Elaboración de un Plan de comunicación Interna
Quién Comunica	Coordinador de la UADICI (Joaquín Segura Martín)
A quién se comunica	A todos los miembros de la UADICI
Que se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de la reunión con el orden de los asuntos a tratar.
Cuándo se comunica	Al menos 1 reunión trimestral
Cómo se comunica	Mediante la lista de correo de la UADICI "negapoyodepcentros@ujaen.es"
Como sabemos si se ha comunicado bien	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta anual del personal • Comunicación informal-Contacto personal • Asistentes según el acta de la reunión.
Nº Área de Mejora	2
Subcriterios EFQM relacionados	1a,1c,1d,2d,3a,3d,4c,5c,6a,6b,7a,7b
Plazo	Marzo-Abril 2010
Indicadores de proceso y ejecución	Número de reuniones.
Recursos humanos necesarios	No
Recursos materiales necesarios	No
Recursos financieros	No
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No

4.1.3 Establecer mecanismos eficaces de comunicación interna dirigidos a la difusión de información relativa al Plan Operativo anual de la Unidad.

Sistematizar las reuniones dentro de la UADICI para transmitir cualquier información necesaria para la operatividad de la UADICI.	
Línea de acción nº 2 A	Comunicación interna del Plan Operativo anual de la Unidad
Quién Comunica	Coordinador de la UADICI (Joaquín Segura Martín)
A quién se comunica	A todos los miembros de la UADICI
Que se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan Operativo anual de la Unidad Administrativa: elaboración, desarrollo y revisión.
Cuándo se comunica	De forma ágil y continua, cuando exista cualquier contenido, relativo al Plan Operativo anual de la Unidad a comunicar: modificación, acción de desarrollo, actividad dirigida a la revisión del mismo, etc.
Cómo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante la lista de correo de la UADICI “negapoyodepcentros@ujaen.es” • Actualizaciones de la página web de la Unidad tendentes a actualizar la información sobre elaboración, desarrollo y revisión del Plan Operativo anual. • Reuniones en las que se incluyan aspectos a debatir en torno al Plan Operativo de la Unidad.
Como sabemos si se ha comunicado bien	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta anual del personal • Comunicación informal-Contacto personal • Asistentes según el acta de la reunión.
Nº Área de Mejora	
Subcriterios EFQM relacionados	1a,1c,1d,2d,3a,3d,4c,5c,6a,6b,7a,7b
Plazo	Enero-Diciembre 2010
Indicadores de proceso y ejecución	Número de correos enviados, actualizaciones página web de la Unidad relativas al Plan Operativo y actas de reuniones mantenidas en las que se reflejen puntos del orden del día relativos al Plan Operativo.
Recursos humanos necesarios	No
Recursos materiales necesarios	No
Recursos financieros	No
Necesita desarrollo normativo	No

Afecta a procesos otras unidades	No
---	----

4.2 Comunicación Externa

4.2.1 La comunicación con nuestros clientes y grupos de interés externos sistematizando reuniones periódicas.

La comunicación con nuestros clientes y grupos de interés externos	
Línea de acción nº 2 B	Elaboración de un Plan de comunicación externa
Quién Comunica	Coordinador de la UADICI (Joaquín Segura Martín)
A quién se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • A todos los servicios de la UJA y básicamente con aquellos servicios con los que mantenemos una estrecha colaboración (Servicios de Asuntos Económicos y Servicio de Investigación) • A las empresas proveedoras
Que se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier información que se determine relevante para el mejor funcionamiento de nuestras colaboraciones.
Cuándo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos 1 reunión semestral con los Servicios de la UJA con los que mantenemos una colaboración más intensa. • Al menos 1 reunión anual con las empresas más habituales con las que colabora la UADICI
Cómo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Publicación en la Web de la Unidad
Como sabemos si se ha comunicado bien	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta anual a clientes y grupos de interés • Comunicación informal-Contacto personal.
Nº Área de Mejora	2
Subcriterios EFQM relacionados	1a,1c,1d,2d,3a,3d,4c,5c,6a,6b,7a,7b
Plazo	Diciembre 2009
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reuniones. • Actas de dichas reuniones
Recursos humanos necesarios	No
Recursos materiales necesarios	No
Recursos financieros	No
Necesita desarrollo	No

normativo	
Afecta a procesos otras unidades	No

4.2.2 La comunicación de la política y estrategia de la UADICI a los grupos de interés.

La comunicación de la política y estrategia de la UADICI a los grupos de interés	
Línea de acción nº 2 B	Elaboración de un Plan de comunicación externa
Quién Comunica	Coordinador de la UADICI (Joaquín Segura Martín)
A quién se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • A los grupos de interés de la Unidad
Que se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • La misión, visión, valores, política y objetivos de calidad de la UADICI. • La carta de servicios de la UADICI.
Cuándo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre que exista modificación de la política y estrategia de la Unidad
Cómo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Publicación en la Web de la Unidad
Como sabemos si se ha comunicado bien	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta anual a clientes y grupos de interés
Nº Área de Mejora	2
Subcriterios EFQM relacionados	1a,1c,1d,2d,3a,3d,4c,5c,6a,6b,7a,7b
Plazo	Diciembre 2009
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de clientes y grupos de interés mediante realización encuesta anual.
Recursos humanos necesarios	No
Recursos materiales necesarios	No
Recursos financieros	No
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No

4.3.3 Creación, mejora y potenciación de la Página Web de la UADICI

Creación, Mejora y potenciación de la Página Web de la UADICI	
Línea de acción nº 2 B	Elaboración de un Plan de comunicación externa
Quién Comunica	Responsable página Web (Elena Casañas Carrillo)
A quién se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • A los grupos de interés de la Unidad • Al personal de la Unidad
Que se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Toda la información de interés para todos los usuarios • Creación en la página de Buzón de Quejas y Sugerencias. tanto para el personal de la UADICI como para todos los grupos de interés.
Cuándo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Permanentemente ya que debe estar actualizada.
Cómo se comunica	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación en la Web de la Unidad "http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/"
Como sabemos si se ha comunicado bien	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta anual a clientes y grupos de interés • Encuesta anual personal de la UADICI
Nº Área de Mejora	2
Subcriterios EFQM relacionados	1a,1c,1d,2d,3a,3d,4c,5c,6a,6b,7a,7b
Plazo	Diciembre 2009
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de clientes, grupos de interés y personal de la Unidad mediante realización encuesta anual. • Número de visitas en la página web.
Recursos humanos necesarios	No
Recursos materiales necesarios	No
Recursos financieros	No
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Las Unidades de Apoyo a los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación tienen establecido un conjunto de mecanismos para fomentar la cultura participativa que puede definirse en los siguientes ámbitos:

- Mecanismos para los procesos de gestión del trabajo.
- Mecanismos para canalizar la comunicación interna.
- Mecanismos para canalizar la comunicación externa.

5.1 Mecanismos para los procesos de gestión del trabajo

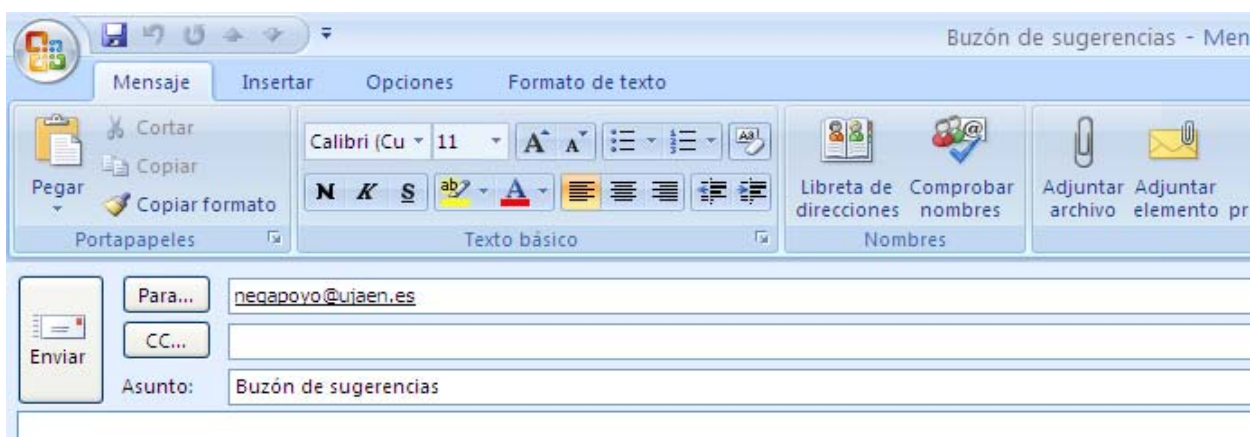
La naturaleza y la peculiaridad de la UADICI contribuye a un sistema de gestión y de funcionamiento autónomo de las distintas personas que componen la Unidad.

No obstante, se desarrolla y fomenta el trabajo en equipo cuando el proceso exige colaboración.

5.2 Mecanismos para canalizar la comunicación interna.

Además de la lista de correo y de las reuniones trimestrales en las que hay un tema principal para desarrollar y en el que siempre hay un espacio abierto para aportar diferentes puntos de vista, quejas, nuevas ideas, intercambio de experiencias o buenas prácticas de cualquiera de los participantes, la UADICI ha puesto en marcha el buzón de sugerencias.

Este buzón consiste en una herramienta web que tiene la finalidad de asegurar un sistema eficaz de comunicación de ideas a todos los niveles.





Este sistema permite la disponibilidad en cualquier momento y desde cualquier lugar donde se disponga de conexión a internet, a este mecanismo de comunicación interna

5.3 Mecanismos para canalizar la comunicación externa

La UADICI mantiene a disposición de todos los interesados los canales de comunicación siguientes:

Dirección web: <http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

El presente Plan será objeto de revisión anual, tras la medición de la satisfacción y eficacia de la comunicación a los distintos grupos de interés. No obstante, si se detectara la necesidad de introducir alguna modificación o actualización del Plan, esta se realizará en el momento que suceda, debiendo comunicarse el Plan a las partes interesadas en un plazo no superior a 15 días, y debiendo publicar la nueva edición del Plan de Comunicación en la web de la Unidad.

7. EVIDENCIAS

La Unidad debe guardar evidencias documentales suficientes del desarrollo de este Plan.

8. ANEXO: Ficha de acciones de comunicación

ANEXO 8:

FICHA DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN		
Descripción de la acción comunicativa		
Tipo de comunicación (interna/externa)		
Apartado del Plan al que corresponde		
Objeto de la acción comunicativa		
Quién comunica		
A quién se comunica		
Qué se comunica		
Fecha de la comunicación		
Canales de comunicación utilizados		
Evidencias		
Observaciones		
Fecha, firma y nombre de la persona que cumplimenta esta ficha		