



PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA).

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO.

- 1. ANTECEDENTES.**
- 2. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.**
- 3. MEJORAS DE LA COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.**
- 4. ELEMENTOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.**
- 5. ACCIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.**



1. ANTECEDENTES.

El Plan de Comunicación del SIGC-SUA se realiza de acuerdo con el objetivo de calidad aprobado por el Consejo de Dirección en la Revisión y Mejora del SIGC-SUA 2012, y con la planificación aprobada por el Comité de Calidad.

Ha sido elaborado por el Equipo de Trabajo constituido al efecto:

EQUIPO DE TRABAJO: PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA	
Nombre	Cargo/puesto
Jorge Delgado García.	Vicerrector, Responsable de Calidad.
Jacinto Fernández Lombardo.	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
Antonio Martínez Olea.	Asesor Técnico del Servicio de Planificación y Evaluación.
Luis Espinosa Moreno.	Asesor Técnico del Servicio de Planificación y Evaluación.
Jesús Díaz Ortiz.	Asesor Técnico del Servicio de Planificación y Evaluación.
Francisco Rosa Ruíz.	Titulado Superior en Prensa e Información del Gabinete de Comunicación.
Carmen Quesada Rodríguez.	Titulada Superior en Prensa e Información del Gabinete de Comunicación.
Fernando Valverde Peña.	Jefe del Servicio de de Atención y Ayudas al Estudiante.
Sebastián Jarillo Calvarro.	Directo de la Biblioteca.
Trinidad Alonso Moya.	Subdirectora de la Biblioteca.
Joaquín Segura Martín.	Coordinador de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

Ha sido sometido a un proceso de información pública en las Unidades y Servicios, previo a la aprobación de la propuesta.

Ha sido aprobado por el Consejo de Dirección [fecha de aprobación]. Incorporándose a la documentación del SIGC-SUA y publicado [fecha de comunicación y envío].

2. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

El Plan de Comunicación considera las necesidades de información de los distintos grupos de interés del SIGC-SUA, y de los flujos de comunicación que han de realizarse entre los distintos ámbitos de responsabilidad y según las actividades propias del ciclo de gestión del SIGC-SUA, de acuerdo con la finalidad establecida en el objetivo de calidad.

La identificación de las necesidades se basa en el análisis de fortalezas y debilidades obtenido de los resultados de la encuesta de clima laboral de 2011, de las propuestas realizadas por los equipos de procesos y del estudio realizado por el Equipo de Trabajo que ha elaborado el Plan.

Los resultados del análisis de necesidades realizado hace que el Plan de Comunicación se conciba como una estrategia para establecer programas que incidan en la plena operatividad y conocimiento del SIGC-SUA, lo que determina una dimensión de comunicación interna (Servicios y Unidades de la Universidad) y otra de comunicación a la comunidad universitaria y otros grupos de interés externos.

Diferenciando estos dos ámbitos el Plan incluye los siguientes objetivos:

DIMENSIÓN	OBJETIVOS
COMUNICACIÓN INTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar que las estrategias y directrices de la Dirección sobre el SIGC-SUA son conocidas, comprendidas y desplegadas en las estructuras de gestión. 2. Impulsar la implicación activa de todas las personas en el sistema de gestión de la calidad. 3. Facilitar la participación de las personas asegurando que se disponen de medios eficaces para los procesos de comunicación en todas las direcciones. 4. Fomentar el aprendizaje y conocimiento del sistema de gestión de la calidad y los métodos de trabajo basados en la gestión de los procesos, incluidos los mecanismos para compartir mejores prácticas y conocimientos. 5. Favorecer el compromiso y la motivación por la mejora continua, la corresponsabilidad con los resultados y la contribución a la toma de decisiones basadas en éstos.
COMUNICACIÓN EXTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 6. Fomentar en los sectores de la comunidad universitaria el conocimiento y la comprensión de la finalidad del sistema de gestión de la calidad y los métodos de trabajo basados en la gestión de los procesos. 7. Impulsar la colaboración y la participación de la comunidad universitaria en la gestión de los procesos y la prestación de servicios. 8. Proyectar externamente las políticas de calidad que desarrolla la Universidad de Jaén. 9. Utilizar el SIGC-SUA como instrumento para realizar procesos de benchmarking que incida en el aprendizaje y la mejora continua de la gestión. 10. Ser un instrumento que apoye la comunicación de resultados y del rendimiento a todos los grupos de interés.

Tabla 1. Objetivos del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

Estos diez objetivos se desarrollan a través de las acciones de comunicación que se planifican en las fichas de actuación del plan de comunicación (Anexo 1 y 2).

3. MEJORAS DE LA COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

Se establecen las siguientes acciones de mejora para incidir en la eficacia de los objetivos del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

1. Potenciar los recursos de la tecnología de la información y comunicación para disponer de canales efectivos para realizar las acciones de comunicación.
 - 1.1. Revisión de la página web del SIGC-SUA. Diseñando una nueva presentación más organizada, accesible e intuitiva de la documentación, diferenciando la disponibilidad de la documentación operativa del SIGC-SUA con las noticias, eventos, mensajes y resultados. Para esta mejora se diseñará e incorporará el Boletín del SIGC-SUA (electrónico) ubicado en la página web.
 - 1.2. Desarrollo de las funcionalidades de la plataforma informática (ISOTools) para la gestión del SIGC-SUA. Se pretende que, progresivamente, la plataforma se constituya en el gestor documental del SIGC-SUA y sea el mecanismo que canalice la gestión de la comunicación entre las Unidades, Equipos de Procesos y Coordinación Técnica.
 - 1.3. Habilitar un Buzón específico del SIGC-SUA que permita a cualquier miembro del PAS enviar, a través de la Coordinación Técnica, consultas, información, documentación y sugerencias para la mejora del SIGC-SUA.
2. Precisar los documentos, instrucciones e información que han de ser objeto de comunicación de acuerdo con las necesidades inherentes a la gestión del SIGC-SUA y con el objetivo de facilitar el conocimiento del SIGC-SUA a todos los miembros de la Comunidad Universitaria y otros grupos de interés.
 - 2.1. Identificar los objetivos de comunicación relacionados con el despliegue de la planificación del ciclo de gestión del SIGC-SUA. En este sentido se revisará previamente cualquier acción de comunicación para adaptarla a los destinatarios y al medio utilizado, procurando el máximo nivel de interés, claridad y comprensión. Asimismo, se elaborarán informes y cuadros resúmenes de los resultados del SIGC-SUA considerando los destinatarios.
 - 2.2. Elaborar y difundir un glosario que faciliten la comprensión de los términos y conceptos propios de los sistemas de gestión de la calidad. El glosario seguirá, fundamentalmente, el vocabulario establecido en las normas ISO de referencia y las especificidades y aplicaciones propias del SIGC-SUA. Este glosario servirá de referencia en la documentación objeto de comunicaciones.
 - 2.3. Elaborar y difundir listados simplificados de la regulación establecida en el procedimiento documentado de la gestión documental del SIGC-SUA.
 - 2.4. Proponer a los responsables de dirección que se estudie la conveniencia de ampliar a todo el colectivo PAS los mensajes institucionales relacionados con el SIGC-SUA.

3. Sistematizar la comunicación interna en los Servicios y Unidades en todos los aspectos relacionados con la gestión del SIGC-SUA.
 - 3.1. Desplegar el Plan de Comunicación del SIGC-SUA en los Servicios y Unidades mediante planes internos de comunicación. Estos planes considerarán los mecanismos propios de comunicación interna que actualmente se desarrollan y se articularán mediante las fichas de acciones de comunicación, procurando establecer un sistema propio para cada Unidad que evidencie la sistemática de la comunicación.
 - 3.2. Adecuar los planes internos de comunicación a las especificidades de cada Servicio y Unidad y, en su caso, incorporar los en los planes de comunicación que los Servicios y Unidades tengan establecidos o aprobados.
 - 3.3. Proponer a la Dirección que se considere la necesidad de identificar las funciones de coordinación de calidad de las Unidades, entre las que se incluirían las de información y comunicación.
4. Potenciar los mecanismos para la evaluación y mejora del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.
 - 4.1. Estudiar la conveniencia de incorporar en las encuestas de las personas alguna adaptación de los ítems relacionados con la comunicación del SIGC-SUA.
 - 4.2. Incorporar en la encuesta de usuarios del Servicio de Planificación y Evaluación (Coordinación Técnica del SIGC-SUA) preguntas específicas sobre la satisfacción de las acciones de comunicación que le corresponden.
 - 4.3. Realizar un seguimiento específico sobre quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la comunicación en el ámbito del SIGC-SUA.
 - 4.4. Realizar la valoración en el seno del Comité de Calidad del desarrollo del Plan de Comunicación, incorporándola como punto del orden del día en, al menos, una las reuniones programadas en el ciclo de gestión del SIGC-SUA.
 - 4.5. Incluir la evaluación Plan de Comunicación en el proceso de revisión y mejora anual del SIC-SUA que realiza el Consejo de Dirección.

4. ELEMENTOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

El Plan contempla todas las direcciones de comunicación necesarias para la plena operatividad del SIGC-SUA (descendente, ascendente y horizontal), distinguiéndose los siguientes ámbitos:

- Comunicación Institucional interna.
- Comunicación del Comité de calidad del SIGC-SUA.
- Comunicación de la Coordinación Técnica.
- Comunicación entre las Unidades y entre los Equipos de Procesos.
- Comunicación interna en los Servicios y Unidades.
- Comunicación a la Comunidad Universitaria.
- Comunicación otros grupos e interés externos a la Comunidad Universitaria.

A su vez, el Plan identifica los elementos de la gestión del SIGC-SUA que han de ser objetos necesarios de comunicación.

1. Comunicación Interna.

■ Comunicación descendente.

- Estrategias y planes de actuación sobre calidad.
- Despliegues de Estrategias: alineamiento con Plan estratégico de la Universidad.
- Despliegues de Estrategias: planes y objetivos funcionales anuales.
- Política de calidad, objetivos de calidad, directrices, revisión y mejora del SIGC-SUA.
- Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.
- Metodologías e instrucciones de coordinación para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.
- Difusión general y específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.

■ Comunicación ascendente.

- Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios.
- Seguimiento continuo de los resultados y despliegues internos de la planificación del ciclo de gestión del SIGC-SUA.
- Informe de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Propuestas de mejoras de los procesos, del SIGC-SUA y de los objetivos de calidad.
- Informe de la ejecución de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA, propuestas de mejora del SIGC-SUA y de objetivos de calidad.

■ Comunicación horizontal.

- Planificación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades.
- Coordinación de la planificación, desarrollo de la gestión y resultados de los Equipos de Procesos.
- Relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos.

2. Comunicación a la Comunidad Universitaria.

■ Órganos de Gobierno, Representación y Participación.

- Objetivos y desarrollo del SIGC-SUA (según criterios del Rector/Consejo de Dirección).
- Difusión general de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.

■ Comunidad Universitaria.

- Objetivos y desarrollo del SIGC-SUA (según criterios del Rector/Consejo de Dirección).
- Difusión general de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.

3. Grupos de Interés Externos.

- Objetivos y desarrollo del SIGC-SUA (según criterios del Rector/Consejo de Dirección).
- Difusión general de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.
- Difusión externa del SIGC-SUA.

5. ACCIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

La implementación del Plan de Comunicación se realiza a través de la planificación que se establece en las fichas de las acciones de comunicación.

La información que contiene cada ficha se estructura en los siguientes apartados:

ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN	Comunicación interna, Comunicación externa. (Según apartado 4).
OBJETO DE COMUNICACIÓN	Mensaje, actividad a comunicar. (Según apartado 4).
OBJETIVO DE LA EMISIÓN	Intención, finalidad, objetivo pretendido o estrategia desarrollada. (Según apartado 2).
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	Cargo o persona responsable de emitir la comunicación.
DESTINATARIOS	Segmentos y receptores, y en su caso lugar de la recepción.
CALENDARIO O PERIODICIDAD	Frecuencia o momento temporal de la emisión.
CANALES Y MEDIOS	Mecanismos personales de comunicación o físicos, especificación de los soportes.
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	Información que se estima complementaria para la realización de la acción de comunicación (responsabilidades de gestión documental, otras responsabilidades técnicas, referencias a repositorios documentales, características de los documentos y especificación técnica de la información, etc.).
RESULTADOS	Indicadores u otras fuentes de información utilizada para medir la eficacia de la acción de comunicación.
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Responsabilidades y métodos para la revisión y mejora.

Tabla 2. Estructura de las fichas de acciones de comunicación del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

Las fichas de las acciones de comunicación se incorporan en este Plan como Anexos, diferenciando para cada ámbito y objetivos de comunicación.

6. SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

La implantación del Plan de Comunicación del SIGC-SUA es objeto de un primer seguimiento por el Equipo de Trabajo del Plan, y se realiza mediante la elaboración de un informe de seguimiento. Este informe considera:

1. **Descripción del proceso** de elaboración con análisis de su desarrollo.
2. **Grado de implantación** del Plan de Comunicación y de las mejoras contempladas.
3. **Valoración de la ejecución** del Plan de Comunicación, y en, su caso, nuevas propuestas de mejora.

Anualmente se realiza el seguimiento del Plan de Comunicación a través de los siguientes mecanismos y responsabilidades:



- Resultados obtenidos según las fuentes de información establecidos en las fichas de acciones de comunicación.
- Resultados del Plan de Auditoría Interna Anual.
- Información aportada por los responsables de los Servicios y Unidades y, en su caso los equipos de procesos, sobre la aplicación del Plan a nivel interno y las propuestas de mejora que se consideren.
- Información proporcionada por la Coordinación Técnica del SIGG-SUA y el Gabinete de Comunicación sobre las actividades de comunicación Institucional, del Comité de Calidad y de Coordinación y las evidencias sobre las mejoras implantadas.
- Análisis de los resultados y propuestas de revisión y mejora del Comité de Calidad.
- Valoración y directrices, en su caso, del Consejo de Dirección.