
SIGC-SUA



TUTORIAL PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS FICHAS DEL ANEXO II DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**EQUIPO DE TRABAJO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN
DEL SIGC-SUA**

Enero 2013

PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA

ACCESO AL DOCUMENTO

<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/plancomunicacion.html>

ELEMENTOS BÁSICOS DE INFORMACION DE LOS QUE SE RECOMIENDA SU LECTURA:

- ☐ Objetivos y mejoras en la comunicación.
- ☐ Elementos de la gestión del SIGC-SUA que han de ser objetos necesarios de comunicación.
- ☐ Estructura de las fichas que contienen la planificación de las acciones de comunicación.

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.**

FICHAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN.

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

ANEXOS DE LAS FICHAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN.

SE DIFERENCIAN DOS ANEXOS

ANEXO I

☐ CONTIENE las fichas con las Acciones de Comunicación **interna ascendente y descendente**, así como la **comunicación externa** que sobre el SIGC-SUA realiza el Consejo de Dirección.

¿QUIÉN LAS ELABORA?

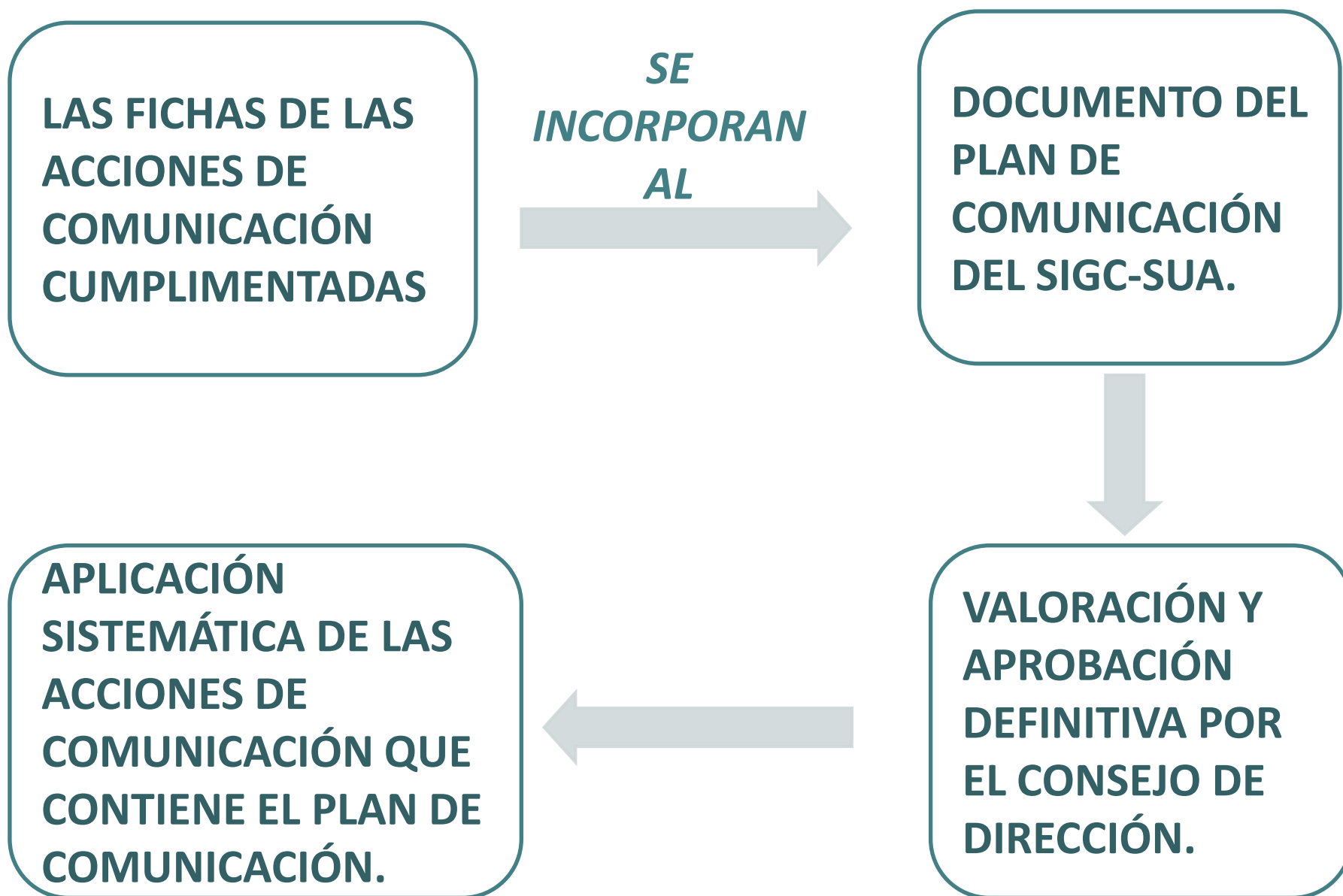
Estas fichas se encuentran cumplimentadas por el **Equipo de Trabajo del Plan de Comunicación**.

ANEXO II

☐ CONTIENE las fichas con las Acciones de Comunicación **interna** que se ha de realizar en el ámbito de los Servicios y Unidades.

¿QUIÉN LAS ELABORA?

Estas fichas **han de ser elaboradas** por el responsable de cada **Servicio/Unidad**.



EXPLICACIÓN BÁSICA DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE LAS FICHAS DEL ANEXO II

EL ANEXO II INCORPORA NUEVE FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN, CLASIFICADAS EN DOS GRUPOS:

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITOS SERVICIOS Y UNIDADES)

☐ CONTIENE las fichas con las Acciones de Comunicación **interna en los Servicios/Unidades.**

Nº 1

Nº 2

Nº 3

Nº 4

Nº 5

Nº 6

Nº 7

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITOS EQUIPOS DE PROCESOS Y ENTRE SERVICIOS/UNIDADES)

Nº 8

Nº 9

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITO INTERNO SERVICIOS Y UNIDADES).

FICHA Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Despliegues de Estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico).



Se realiza tras la aprobación del PEUJA, se comunican las acciones estratégicas con participación o responsabilidad de la Unidad.

FICHA Nº 2

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Despliegues de Estrategias (alineamiento del SIGC-SUA Planes y objetivos funcionales).



Se realiza tras la comunicación anual de la Dirección de planes u objetivos funcionales.

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITO INTERNO SERVICIOS Y UNIDADES).

FICHA Nº 3

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Despliegue de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.



La finalidad es comunicar internamente (en el Servicio/Unidad) la planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.

FICHA Nº 4

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.



La finalidad es comunicar internamente (en el Servicio/Unidad) las instrucciones y actividades del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA, según criterio y formatos que estime el responsable de la Unidad.

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITO INTERNO SERVICIOS Y UNIDADES).

FICHA Nº 5

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.



La finalidad es comunicar internamente (en el Servicio/Unidad) los resultados específicos de la Unidad tras el ciclo anual de gestión, según criterio y formatos que estime el responsable de la Unidad.

FICHA Nº 6

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios.



La finalidad es establecer los mecanismos para que fluya la información y comunicación interna en relación con la gestión de los procesos y la mejora.

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITO INTERNO SERVICIOS Y UNIDADES).

FICHA Nº 7

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades.



La finalidad es establecer los mecanismos internos de comunicación en relación al funcionamiento de los equipos y/o comités internos de calidad.

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA (ÁMBITOS EQUIPOS DE PROCESOS Y ENTRE SERVICIOS/UNIDADES)

FICHA Nº 8

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos claves.



La finalidad es establecer los mecanismos de comunicación entre los distintos Servicios/ Unidades que participan en un Proceso clave del SIGC-SUA.

FICHA Nº 9

OBJETO DE COMUNICACIÓN

Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos.



La finalidad es establecer los mecanismos de comunicación entre los distintos Servicios/ Unidades, relacionados con la gestión de los procesos y la mejora.

TUTORIAL PARA CUMPLIMENTAR LAS FICHAS DE COMUNICACIÓN DEL ANEXO II

1. CADA SERVICIO O UNIDAD DEBE CUMPLIMENTAR EL ANEXO II, SEGÚN EL FORMATO WORD PROPORCIONADO.

2. EL DOCUMENTO CONTENDRÁ EL SIGUIENTE TÍTULO:

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA

[NOMBRE COMPLETO DEL SERVICIO O UNIDAD]

3. LOS ENCABEZADOS Y PIE DE PÁGINA SE CUMPLIMENTARÁN POR EL EQUIPO DEL TRABAJO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN.

4. EL ANEXO CUMPLIMENTADO SE ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO (FORMATO WORD) AL SPE.

5. LAS FICHAS QUE DEBEN CUMPLIMENTAR SON:

Nº 1

Nº 2

Nº 3

Nº 4

Nº 5

Nº 6

Nº 7

6. LAS FICHAS

Nº 8

Nº 9

SE PROPORCIONAN CON EJEMPLO. SI SE CONSIDERA SE PUEDEN MANTENER COMO SE PROPONEN O INCLUIR INFORMACIÓN ADICIONAL SI ASÍ SE ESTIMA .

ESTRUCTURA DE LA FICHA DE COMUNICACIÓN

OBJETO DE COMUNICACIÓN		ÁMBITO		
OBJETIVO PRIORITARIO				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	ESPECIFICACIÓN
RESULTADOS		SEGUIMIENTO Y MEJORA		

La información de algunos campos está preestablecida según el Plan de Comunicación. En estos casos se mantiene tal como viene en el Anexo II.

En este tutorial se indican cuáles son estos campos.

Objeto de comunicación: Mensaje, actividad a comunicar.

Están establecidos en cada ficha (Anexo II) de acuerdo con el Plan de comunicación.

Se mantiene la información incluida en el Anexo II.

Ámbito: se refiere a una clasificación del ámbito de la comunicación.

Están establecidos en cada ficha (Anexo II) de acuerdo con el Plan de comunicación.

Se mantiene la información incluida en el Anexo II.

OBJETO DE COMUNICACIÓN		ÁMBITO	
OBJETIVO PRIORITARIO			

Objetivo prioritario: Se refiere al objetivo que se pretende con la acción de comunicación (Intención, finalidad, objetivo pretendido o estrategia desarrollada).

Están establecidos en cada ficha de (Anexo II) de acuerdo con el Plan de comunicación.

Se mantiene la información incluida en el Anexo II.

Responsables de la Emisión: Cargo o persona responsable de emitir la comunicación.

En el Anexo II se han establecido las opciones posibles para cada ficha de comunicación.

RESPONSABLES DE LA EMISIÓN

Fichas 1,2,3,4 y 5

Cuando se trata de un Servicio o Unidad y la comunicación es interna, se ha indicado poner sólo el cargo: Jefe del Servicio o Unidad

Cuando se trata de una Unidad Funcional (UAOG, UNAD, UTLA) la comunicación es interna, se ha indicado poner sólo el cargo: Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad.

En la ficha Nº 2, se ha establecido que no es operativo que se cumplimente cuando se trata de una Unidad Funcional (UAOG, UNAD, UTLA) , salvo criterio contrario de la Unidad.

La ficha N° 6 tiene como objeto de comunicación: Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios. Por ello se establecen dos posibilidades de responsables de la comunicación o información.

RESPONSABLES DE LA EMISIÓN

Ficha 6

- ☐ **Todas las personas del Servicio o Unidad.**
- ☐ **Grupo de calidad del Servicio o Unidad.**

La denominación “grupo de calidad”, se puede adaptar en cada Servicio o Unidad de acuerdo con los grupos que para la gestión de la calidad o mejora tengan establecidos.

Las fichas N° 7, 8 y 9 tienen como objeto acciones de comunicación horizontal, internas en los Servicios /Unidades (N°7) , o en los Equipos de procesos claves o entre Unidades (N° 8 y 9), por ello se establecen varias posibilidades de responsables de la comunicación o información.



RESPONSABLES DE LA EMISIÓN

Fichas 7, 8 y 9



- ☐ Responsables de Servicio o Unidad/ Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad.
- ☐ Grupos internos de calidad.
- ☐ Representante del Equipo de Proceso en el Comité de Calidad.

Destinatarios: Segmentos y receptores, y en su caso lugar de la recepción.

En el Anexo II se han establecido las recomendaciones para cada ficha de comunicación.



DESTINATARIOS



Se recomienda, por la naturaleza del objeto de comunicación, que los destinatarios en las fichas 1,2,3,4 y 5 sean Todas las personas del Servicio o Unidad.

Los Servicios/Unidades cumplimentarán este campo según las estimaciones que consideren de acuerdo con sus características específicas.

Periodicidad: Frecuencia o momento temporal de la emisión de la comunicación.

En el Anexo II se han establecido las recomendaciones para cada ficha de comunicación.



PERIODICIDAD



Los Servicios/Unidades cumplimentarán este campo según las estimaciones que consideren de acuerdo con sus características específicas.

CANALES Y MEDIOS: Mecanismos personales de comunicación o físicos, especificación de los soportes.

En el Anexo II se han establecido las recomendaciones para cada ficha de comunicación.



CANALES Y MEDIOS



Los Servicios/Unidades cumplimentarán este campo según las estimaciones que consideren de acuerdo con sus características específicas.

Es posible que alguna acción de comunicación pueda realizarse por varios canales o medios.

CANALES Y MEDIOS: Información complementaria (responsabilidades de gestión documental, otras responsabilidades técnicas, referencias a repositorios documentales, características de los documentos y especificación técnica de la información, etc.).



ESPECIFICACIÓN



Los Servicios/Unidades cumplimentarán este campo según lo consideren necesario.

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.



En el Anexo II se han establecido las recomendaciones para cada ficha de comunicación.

Los **Servicios/Unidades** cumplimentarán este campo según sus estimaciones.

APOYO TÉCNICO PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LAS FICHAS

DURANTE LA FASE DE CUMPLIMENTACIÓN DE LAS FICHAS DEL ANEXO II, SE PUEDEN REALIZAR LAS CONSULTAS QUE SE ESTIMEN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO O LLAMADA TELEFÓNICA AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.

ASIMISMO, SI ASÍ SE SOLICITA, UN TÉCNICO DEL SPE PRESTARÁ ASISTENCIA TÉCNICA PRESENCIAL EN LOS SERVICIOS/UNIDADES.

INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA FASE DE IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA

1. Tras la aprobación por el Consejo de Dirección se inicia la **aplicación sistemática de la planificación de acciones de comunicación** que contiene el Plan de Comunicación del SIGC-SUA.
2. El Plan de Comunicación se incorporará como documento complementario y oficial del SIGC-SUA.

REGISTROS Y EVIDENCIAS

1. Corresponde a cada Servicio/Unidad realizar el **registro de las acciones de comunicación**, tal como se planifican en las fichas del anexo II.
2. Corresponde a cada Servicio/Unidad **archivar las evidencias y los datos** del seguimiento, revisión y mejora de las acciones de comunicación, tal como se planifican en las fichas del anexo II.
3. Los registros, evidencias y datos estarán organizados y **disponibles para los procesos de auditoría** interna y externa de certificación.