



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS UNIDADES.
Febrero 2014.**

**UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO, INSTITUTOS Y CENTROS DE
INVESTIGACIÓN.**



ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

El presente informe se realiza por el responsable de la Unidad, Juan Carlos Sánchez Rodríguez, para el seguimiento y mejora del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

El alcance del informe está referido a los siguientes apartados:

1. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación interna en la Unidad.
2. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación entre equipo de procesos y Unidades.
3. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación de coordinación técnica con las Unidades.
4. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación de dirección sobre el SIGC-SUA.
5. Consideración general.

1. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación interna en la Unidad.

1.1. Descripción del grado de realización de las acciones de comunicación interna.

Teniendo en cuenta las direcciones de comunicación contenidas en el propio Plan, necesarias para la plena operatividad del SIGC-SUA, podemos distinguir los siguientes ámbitos dentro de la comunicación interna en el seno de la UTLA:

Comunicación descendente: El desarrollo de las acciones inmediatas objeto de la comunicación, se realiza sobre todo a través de la lista de distribución (utecnicoslaboratorios@ujaen.es). Esto es debido a la dificultad que presenta la realización de reuniones del Pleno de la Unidad. La propia particularidad de la UTLA, al no tener una estructura de servicio definida, añadido al hecho de que sus miembros se encuentran localizados en los Campus de Jaén o de Linares, y que la organización del trabajo hace que éstos tengan turno de trabajo de mañana o tarde o a veces a jornada partida, dificulta la realización de reuniones frecuentes de la totalidad de la Unidad, que facilitaría la comunicación y difusión de información de forma directa y presencial, sobre todo a la hora de favorecer el compromiso, la motivación y la corresponsabilidad en el trabajo común.

Existe algo más de facilidad para ejercer la comunicación directa a través de las reuniones que se realizan con los distintos grupos de trabajo constituidos en la Unidad, al ser éstos más reducidos, siendo más factible su convocatoria.

A este fin, a través de la lista de distribución se informa sobre la planificación de los ciclos de gestión anual del SIGC-SUA, de sus instrucciones de coordinación, resultados de los ciclos de gestión anual, auditorías, etc. Las evidencias de estas comunicaciones, se encuentran registradas en el repositorio de mensajes emitidos a través de la lista de distribución.



La página web de la Unidad constituye un instrumento de difusión y referencia para la información que se genera, a través de apartados de información que están creados al efecto, p.e., el apartado “Destacados”, el de “Histórico de Documentación”, etc., donde en el primero se informa sobre los eventos que se van a realizar próximamente en relación a Calidad en los que está implicada la Unidad y en el segundo, la información específica que es ya definitiva (informes de seguimiento, etc.).

Comunicación ascendente:

Cualquier miembro de la Unidad cuenta con la posibilidad de realizar propuestas internas, sugerencias o iniciativas que pueden ser de conocimiento general, canalizadas a través de la lista de distribución o a través de otros mecanismos establecidos para ello, como es el apartado de sugerencias de carácter interno habilitado en la página web de la Unidad. Para este tipo de comunicación ascendente también se utiliza el correo electrónico, que facilita la comunicación hacia los Coordinadores de Grupo o hacia el Coordinador de la Unidad. Las reuniones del Pleno de la UTLA determinan un nivel satisfactorio de retroalimentación que a su vez genera el intercambio y traspaso permanente de datos para su procesamiento.

Comunicación horizontal:

La UTLA impulsa una implicación activa de todos sus miembros en el sistema de gestión de la calidad, facilitando su participación permanente. A través de las reuniones de los Grupos se comparten las prácticas y los conocimientos, favoreciendo el compromiso y la motivación por la mejora continua, teniendo como objeto sobre todo la planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los Grupos constituidos en la Unidad. Se estableció un sistema codificado entre grupos para optimizar los mecanismos de comunicación horizontal. Cada grupo organizado en la UTLA cuenta con un código (SIGLAS) que se insertan en el inicio del asunto de los emails, para que en todo momento se identifique a quién va dirigido el mensaje. Los distintos códigos son: GIPA (Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis), GM (Grupo de Mejora), GP (Grupo PETRUS), GW (Grupo de Página Web) y COORD (Grupo de Coordinadores); al recibir un email se identifica instantáneamente a los destinatarios del envío.

Con carácter continuo la UTLA realiza comunicaciones, reuniones internas entre los grupos y otras acciones que fomentan la comunicación horizontal. El último de estos Grupos, el de Coordinadores de Grupo, tiene precisamente por objeto garantizar la comunicación transversal permanente entre los distintos grupos de la UTLA.

Las evidencias de las distintas comunicaciones que se reciben en el ciclo de gestión, se registran en el correo particular de cada uno de los miembros de cada Grupo, y se ve facilitada por la identificación codificada a la que se ha hecho referencia anteriormente.

1.2. Seguimiento de la comunicación interna.

- En cuanto al despliegue de estrategias (alineamiento del SIG-SUA con el Plan Estratégico) se está pendiente del nuevo PEUJA.
- La UTLA no dispone actualmente de objetivos funcionales en relación a los despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales).
- Se realizan comunicaciones a través de la lista de correo de la Unidad y reuniones periódicas que justifiquen el despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.



- Se realizan comunicaciones a través de la intranet de la Unidad, reuniones periódicas y envíos a la lista de correo, para el despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual.
- Se realizan comunicaciones internas en la Unidad para la difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.
- La comunicación de las iniciativas, propuestas de mejora, actividades, relaciones con usuarios, etc. se lleva a cabo a través de la propia lista de distribución y correo, así como en las reuniones internas de la Unidad.
- Igualmente ocurre con la planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los Grupos internos de trabajo de la Unidad, que se han concretado con la realización de reuniones internas y comunicaciones a través de correo electrónico y lista de distribución.

De todo ello se cuenta con evidencias documentales a través del registro del correo particular del Coordinador, así como de los miembros de los Grupos de la Unidad que conserven estas evidencias de la misma forma.

Si atendemos a la Encuesta de Clima Laboral (ECL) en la que la participación ha sido de un 65,7% del total de miembros de la Unidad, durante los años 2011-2013 podemos observar una evolución positiva en los porcentajes de satisfacción referidos al "Bloque 6. Comunicación para el desarrollo del trabajo", que nos da una tendencia de 71,54%, 88,00%, 90,20% (2011-2012-2013) con una primacía del valor *Muy satisfecho* en la Mediana.

De igual forma los porcentajes referidos a la prácticas de comunicación del Coordinador de la Unidad se mantienen muy similares a los últimos tres años con un número de respuesta a la encuestas que habrá que mejorar (21 de un total de 31 miembros de la UTLA).

Sobre el *Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad*, la ECL nos da unos resultados de 53,85%, 95,00% y 85,71% en el porcentaje de satisfacción, predominando el valor de *Bastante satisfecho*.

Existe un ítem en la ECL referido a las *Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad* que evidentemente tiene que ver con el desarrollo de la comunicación. Los encuestados han respondido favorablemente continuando tendencia positiva en este sentido (69,23%, 94,74% y 95,45% es la satisfacción en % durante los últimos 3 años)

Con estos datos podemos comprobar que el Plan de Comunicación interna está contribuyendo positivamente a impulsar la implicación activa de los miembros de la Unidad en el sistema de gestión de la calidad y la participación de las personas; para ello los medios establecidos en la UTLA se disponen eficaces para garantizar la comunicación en todas las direcciones a nivel interno. A su vez, el Plan asegura el compromiso y la motivación por la mejora continua, la corresponsabilidad con los resultados y la contribución a la toma de decisiones basadas en estos.

1.3. Propuestas de mejora para el desarrollo de la comunicación interna.

No se incluyen propuestas de mejora para el desarrollo de la comunicación interna.



2. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación entre equipo de procesos y Unidades.

2.1. Descripción y seguimiento del grado de realización de las acciones de comunicación entre equipo de procesos y Unidades.

El grado de realización de las acciones de comunicación entre el Equipo de Procesos y la UTLA se produce sobre todo, en el periodo en el que hay que revisar las propuestas de nuevos objetivos de calidad y mejora de la gestión del SIGC-SUA.

2.2. Propuestas de mejora para el desarrollo de la comunicación entre equipo de procesos y Unidades.

No se incluyen propuestas de este tipo.

3. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación de coordinación técnica con las Unidades.

3.1. Valoración del grado de realización de las acciones de comunicación de coordinación técnica con las Unidades.

Las acciones de comunicación implantadas por coordinación técnica del SIGC-SUA tienen un grado de eficacia elevado. Para ello vemos positivas las mejoras introducidas en algunos elementos imprescindibles para el desarrollo del Plan de Comunicación, como son por ejemplo la revisión realizada en la web del SIGC-SUA, que ha mejorado su estructura y organización de la información, facilitando la búsqueda de documentación. Asimismo, la plataforma Isotools a través de sus diferentes funcionalidades se va consolidando como el mecanismo de canalización de la gestión de la comunicación como gestor documental que es. Este ciclo se pueden ya apreciar sus ventajas, al incluir los datos introducidos en varios ciclos de gestión; es una herramienta muy útil para establecer comparativas, visualización de diagramas, etc. También este ciclo de gestión hay que destacar la creación del buzón del SIGC-SUA en el que las Unidades o cualquier otro usuario pueden expresar cualquier opinión, sugerencia o mejora que considere oportuno sobre el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.



4.2. Propuestas de mejora para el desarrollo de la comunicación de coordinación técnica con las Unidades.

El Grupo de Mejora de la UTLA considera que el desarrollo de la comunicación entre Coordinación Técnica y la Unidad continua siendo muy eficaz. Si cabe, si habría que hacer mención a la mejora en los tiempos establecidos para la elaboración de la documentación concerniente a los cierres de fin de ciclo de gestión debido en todo caso a los saltos producidos en el calendario de planificación. Por una circunstancia u otra, los dos últimos ejercicios han supuesto un recorte del tiempo necesario para el análisis y elaboración de la documentación, con el consiguiente trastorno que nos ocasiona en los procesos preparatorios de las auditorías y de cierre de fin de ciclo (falta de tiempo para la adecuada realización del trabajo a realizar)

4. Valoración de la implantación del Plan de Comunicación respecto a las acciones de comunicación de dirección sobre el SIGC-SUA.

5.1. Valoración del grado de realización de las acciones de comunicación de dirección sobre el SIGC-SUA.

La Unidad cree adecuadas las diferentes acciones de comunicación de la Dirección sobre el SIGC-SUA a nivel interno para asegurar la comprensión, el despliegue y el conocimiento dentro de las estructuras de gestión. Con el envío de información a través de RIUJA, las diferentes reuniones del Comité de de Calidad, Jornadas realizadas con la presencia de los miembros del Equipo de Gobierno, etc., se impulsa la implicación activa y la participación, fomentando el aprendizaje y el conocimiento del sistema de gestión de la calidad y una adecuada corresponsabilidad con los resultados.

En cuanto a la comunicación externa, es evidente que el Plan de Comunicación está asegurando sobre todo, la proyección externa de las políticas de calidad que desarrolla la UJA, fomentando en los sectores de la comunidad universitaria el conocimiento y la comprensión de la finalidad del sistema de gestión de la calidad, así como los métodos de trabajo basados en la gestión por procesos. Tenemos que decir así, que el Plan de Comunicación ha contribuido, facilitado y mejorado, a que estas estrategias y directrices de la Dirección sobre el SIGC-SUA sean conocidas, comprendidas y desplegadas en las estructuras de gestión.

En este aspecto y de forma específica, la UTLA también *“ha reconocido que la información institucional proporcionada por la UJA es adecuada y recibida con fluidez por parte de sus miembros”*. A esta pregunta, la ECL de la Unidad, arroja unos porcentajes para los últimos tres años de 69,23%, 90,00% y 90,00% de satisfacción.

4.2. Propuestas de mejora para el desarrollo de la comunicación de comunicación de dirección sobre el SIGC-SUA.

No se incluyen propuestas en este punto



5. Consideración general.

No se plantean consideraciones de este tipo.