

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre : Información de Calidad al día

Responsable (Departamento / Área / Delegación):

Cultura y Educación

Colaboradores (internos y externos):

Servicios de Cultura certificados

Fecha de inicio: Junio 2017

ENFOQUE :

Antecedentes:

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en cualquier organización, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la empresa, sea pública o privada.

Errores en los procesos y políticas de comunicación y la falta de un canal de divulgación interno provocan desconcierto y desinformación entre los empleados de la organización, lo cual repercute directamente en la productividad tanto individual como grupal y en el clima laboral.

Objeto:

Boletín informativo emitido y distribuido con una periodicidad mensual por la Gerencia entre los empleados de Cultura y Educación con un enfoque eminentemente práctico, directo y ameno.

El Boletín interno es uno de los métodos de comunicación interno más interesante, efectivo y dinámico que permite difundir información de todo tipo sobre el Patronato, incluir la colaboración y logro de los empleados, últimas novedades y que elaborado con rigurosidad genera una fiabilidad y credibilidad entre la organización.

Objetivo/s:

Dos objetivos fundamentales:

1. Informar a los empleados de la evolución y retos conseguidos en la implantación de los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Cultura.
2. Formar a los empleados del PSC en pautas de mejora de uso de las herramientas informáticas. Gestión del conocimiento y eficacia en la gestión de la documentación.

DESPLIEGUE

Aprovechando la adaptación del sistema de gestión a la norma UNE-EN ISO9001:2015, la Gerencia del Patronato decide divulgar entre los empleados de Cultura y Educación, los pasos que se iban dando para que se fueran familiarizando con los nuevos requisitos, retos conseguidos y siguientes pasos a dar.

- Canal de divulgación: correo electrónico.
- Destinatarios: todos los empleados de Cultura y Educación.
- Periodicidad: mensual.
- Contenido: Información importante para el usuario sobre cambios y evolución del proyecto de adaptación a la nueva norma.
- Bidireccional: se aporta dirección de correo y teléfono para la resolución de dudas o solicitud de ampliación de información.

Algunos de los Coordinadores utilizaron dicho Boletín como parte de sus reuniones con sus equipos y otros publicaron en tabloneros de anuncios de las instalaciones u oficinas.

EVALUACIÓN

Confianza y familiarización en el sistema de gestión por parte de los empleados. Herramienta de ayuda para la auditoría externa de certificación.

Mejora en el clima laboral del Patronato Sociocultural

RESULTADOS

Mejora en la comunicación entre coordinadores, acceso a la información, disminución en la pérdida de documentación y mejora en la colaboración interdepartamental del PSC.

Pendiente de evaluar el clima laboral

Auditoría externa 2017 y 2018 superada sin ninguna no conformidad, punto fuerte a destacar.

PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Yolanda Sanchís Sánchez

Puesto: Gerente del Patronato Sociocultural de Alcobendas

Dirección: Plaza Mayor 1 – 28100 Alcobendas (Madrid)

Teléfono: 91 659 76 00 Ext. 7671

E-mail: ysanchis@aytoalcobendas.org

Fecha de edición: 28/02/2019