

**“La comunicación en la gestión de las
organizaciones excelentes”
Experiencia en la UPV/EHU**

Alfonso Davalillo
Kalitate Katedrako Koordinatzailea
Coordinador de la Cátedra de Calidad



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea



¿Qué estamos aprendiendo en la universidad con respecto a la comunicación interna?





¿QUÉ COMUNICAMOS?

.....Un mensaje

¿POR QUÉ?

.....Creemos que es importante

¿PARA QUÉ?

.....Para que los demás se enteren

Habrá recibido el trabajo definitivo que ha realizado el Comité de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La dinámica a seguir para la obtención de la Certificación por AENOR es la siguiente:

- 1º. Aproximadamente, 10 días para leer las partes del documento que nos afectan a cada uno de nosotros.
- 2º. El día 10 de abril, reunión abierta para consensuar y corregir deficiencias en el documento.
- 3º. El día 14 de abril, Junta de Centro Extraordinaria, para aprobar el Sistema de Gestión de la Escuela.
- 4º. Del 28 al 30 de abril reparto de todas las copias controladas y firmadas definitivas a cada persona afectada, la entrega de esta documentación podrá eliminarse todos los documentos anteriores, pues todas las evaluaciones se realizarán en base a las copias controladas anteriores.
- 5º. La semana del 8 al 9 de mayo, Evaluación interna de todo el Sistema de Gestión por Alumn-Quilicas, que es preceptivo para pasar la verificación.
- 6º. Corregir las deficiencias que nos afecten el informe de Evaluación Interna y del 26 al 31 de mayo pasar a AENOR la Certificación.

Esta certificación tendrá lugar durante el mes de junio, con esta evaluación, ahora externa, de la propia AENOR, y en virtud de lo que nos digan, esperamos que nos concedan la Certificación, que es objetivo nos comprometamos a entrar en un proceso de mejora continua que se revisa sistemáticamente cada 3 años.

Para hacer más fácil la lectura del documento global, lo hemos paginado a mano y puesto en los digitados impresas. No es un documento que se pueda pagar de principio a fin dado que cada parte, Manual, Procedimientos, Indicadores, puede ser consultado analíticamente (cada 60 los indicadores de Gestión para cada año) corregido o mejorado, sin necesidad de tener que volver a fotocopiar el resto de la documentación. Es por esto que vamos teniendo un volumen de trabajo para introducir en el la documentación del Sistema de Gestión que os afecta.

El Sistema de Gestión se divide en tres grandes bloques: El Manual de Calidad, los Procedimientos y el Proceso y a su vez los Procedimientos están divididos en 4 grandes áreas: Responsabilidad de la Dirección (NMPQ 01), Gestión de los Recursos (NMPQ 02), Realización del Servicio (NMPQ 03) y Medición, Análisis y Mejora (NMPQ 04).

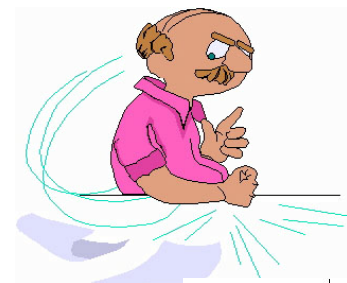
A continuación os indicamos el listado de todos los documentos y a quienes afectan cada uno de ellos para que los dedicados atención sólo a las páginas relevantes.

No olvidemos que la firma por parte de todos los Departamentos del Protocolo de Colaboración entre ellos y la Escuela, ya ha hecho que los procedimientos que indican los aspectos ligados a la actividad docente, ya han sido aprobados en Junta de Centro y ahora sólo cabe su ratificación. En alguno de estos documentos se han realizado algunas mejoras producto de la puesta en marcha de los mismos.

Si a lo largo de estos días veis alguna cosa que debemos de corregir y no creéis que sea necesario comunicarlo inmediatamente a través de este correo.

Espero vuestra colaboración y os adelanto el agradecimiento por el esfuerzo adicional que debéis realizar en estos momentos.

Fernando Cayula
Director



¿CÓMO comunicamos el mensaje?

¡¡ COMO SIEMPRE !!

¿TENEMOS EN CUENTA AL RECEPTOR?

¿TENEMOS EN CUENTA EL MENSAJE?

¡¡ NO !!





Primera

(a nivel de servicios)

A.- El problema de la comunicación exige:

**“ HABLAR *MENOS DE LAS PERSONAS Y
HABLAR MAS CON ELLAS,*
ENCONTRAR VÍAS DE SOLUCIÓN A LOS
PROBLEMAS ACTUALES.”**

B.- Estar constantemente alerta para efectuar cambios en las soluciones que pudieron ser buenas ayer.

C.- Plantar cara a *“esto siempre se ha hecho así”*.

¡ESTO LA VAMOS HACIENDO!



Segunda

(a nivel de interrelación personal)

La comunicación implica a LA PERSONA en
TODA su integridad.

Las palabras SOLAS no transmiten un
mensaje, hay aspectos que “suenan” más
fuerte...

PALABRA	7 %
EXPRESIÓN FACIAL	23 %
TONO DE LA VOZ	20 %
LENGUAJE CORPORAL	50 %

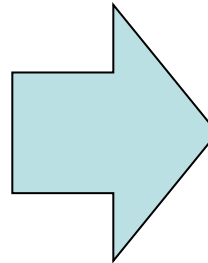
¡ESTO CUESTA UN POCO MAS!



Tercera (a nivel de estrategia)

La comunicación no es un problema de técnicas (CÓMO), ni de contenidos (QUÉ), sino de intenciones (PARA QUÉ)

Para comunicar es necesario
poner el énfasis en...



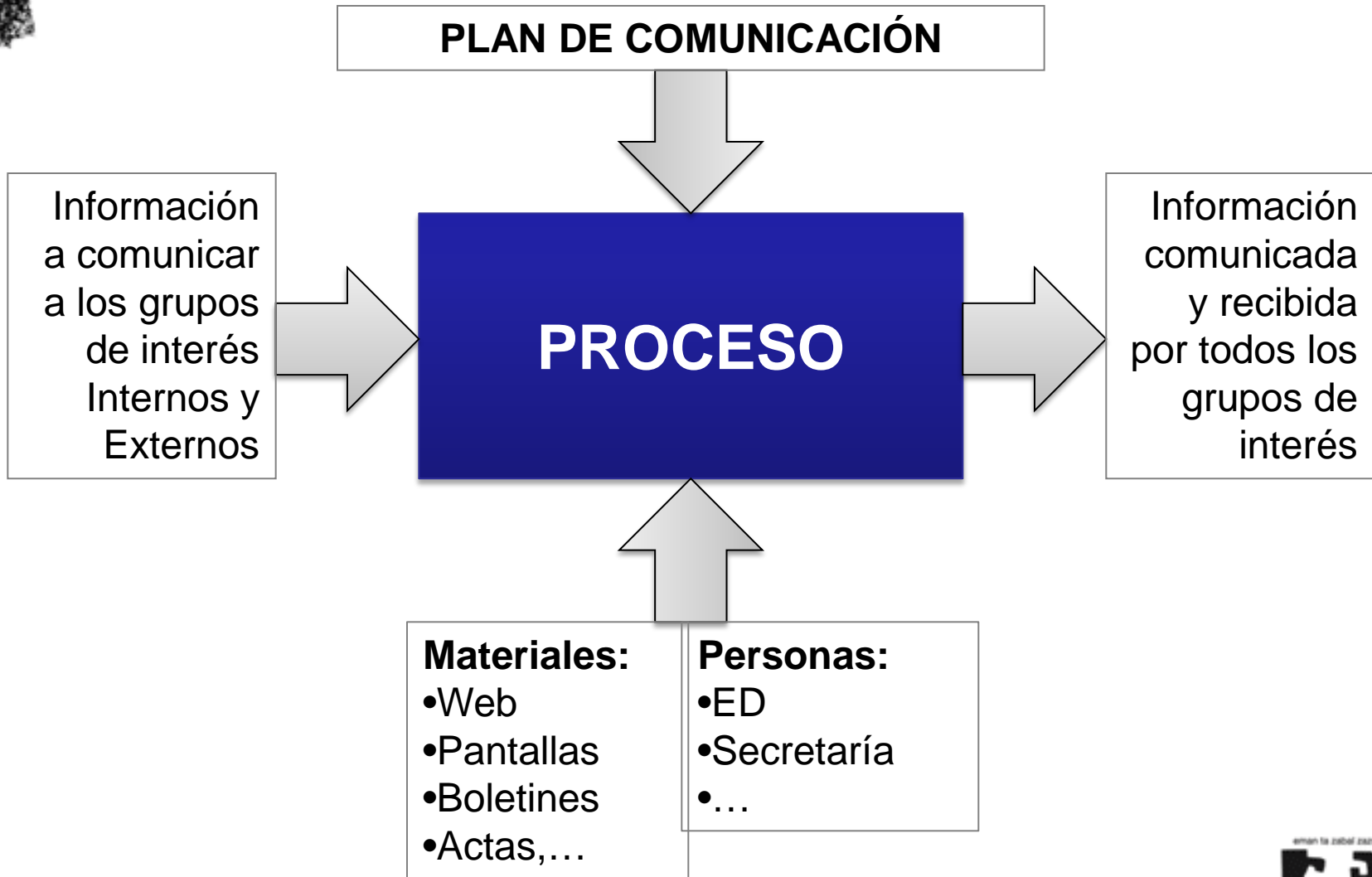
para qué
para quién

qué

cómo

¡ESTO ES MAS DIFÍCIL!





PROCEDIMIENTO

	Grupos de Interés	QUÉ se comunica	QUIÉN comunica	CÓMO se comunica	Periodo	Evidencia
INTERNOS						
EXTERNOS	2 RECEPTOR	4 MENSAJE	1 EMISOR	3 CANAL		



“Si decimos a la tripulación, a dónde va el barco y contamos con su opinión, conocimientos y experiencias para definir cómo debemos de navegar para llegar al destino, seguro que tenemos más probabilidades de que la travesía se realice dentro de previsiones razonables y por tanto conseguiremos atracar bien en el puerto seleccionado.”

*Eskerrik asko
zuen arretarengatik!!
Gracias por su atención!!*



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea