



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Octubre 2010

Nº

2010/6

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA BUC 2010-2013

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA BUC



Octubre
2010



2010 - 2013



Plan de comunicación de la información en la BUC

El objetivo consiste en establecer las pautas (procedimiento) para que la información llegue de la manera más eficaz posible a todos los destinatarios que puedan estar interesados en ella o que se vean afectados por su contenido.

La responsabilidad de que funcione adecuadamente recae en los responsables del servicio o de la biblioteca relacionados con la información a transmitir, que deberán seguir los procedimientos marcados por la Dirección y coordinados por el Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación (SIADI).

No hay que olvidar que la mejor comunicación interna debe cumplir cuatro condiciones: ser necesaria, clara y precisa y llegar a tiempo.

1. De los contenidos

Cualquier tipo de información es susceptible de ser enviada por los canales de que dispone la biblioteca para informar.

Puede referirse a las colecciones, al patrimonio bibliográfico, a los servicios, al personal, a la comunidad universitaria, a cuestiones profesionales...

Como es lógico no toda tiene la misma importancia. Quienes trabajan en un área son quienes mejor conocen la relevancia de la misma y quienes deben decidir que esa información debe extenderse.

También las actas de los órganos colegiados resaltan las cuestiones importantes que son susceptibles de tener un mayor eco.

Además hay información "sensible" que debe ser debidamente encauzada o tratada para ser comunicada. Dentro de este ámbito podríamos incluir cuestiones como: las cancelaciones de recursos o el cierre de servicios, algunas cuestiones relevantes de personal y personales, las que tengan que ver con asuntos políticos, los acuerdos especialmente delicados, los acontecimientos singulares...

En estos casos, debe decidir el Equipo de Dirección (o alguno de sus miembros) la oportunidad y/o el tratamiento que debe darse a tal información por lo que la comunicación previa al mismo es preceptiva.

2. De los medios

Las herramientas fundamentales para enviar la información son el correo electrónico, la web de la biblioteca y los mecanismos de publicación establecidos (blogs, boletines de información, guías de servicios, SMS enviados a los usuarios o las cuentas de correo institucionales...). Además debemos considerar la existencia de herramientas institucionales y servicios externos a la biblioteca. En casos excepcionales pueden utilizarse los medios de comunicación que no están vinculados con la Universidad, previa notificación a las autoridades y a los responsables de comunicación de la UCM.

En el caso del correo electrónico, cabe considerar varias posibilidades:

- Las listas de distribución:
 - o BUC-Todos: llega a todos los bibliotecarios.
 - o El resto de listas de la biblioteca: distintas listas de distribución de la BUC envían la información a segmentos del personal bibliotecario: catalogadores,

- préstamo, información, directores y subdirectores...
- Servicio de Investigación: dispone de una lista de distribución que engloba a todos los profesores. Es un intermediario necesario que filtrará la información que le enviemos (determinará si es relevante o no) antes de reenviarla a la lista.
- Listados de alumnos.

También en el caso de la web de la BUC, existen opciones diferentes:

- La página principal, que cuenta con un espacio central donde se destacan novedades significativas y otro donde se recogen noticias (algunas de ellas se hacen comunes a todos los centros).
- Los boletines de información dirigidos a los bibliotecarios (*La Biblioteca informa al Bibliotecario: BIB*) y a los usuarios de la biblioteca (*La Biblioteca Informa: BI*).
- Las páginas de acceso a los servicios y los productos que pueden ser el lugar idóneo para incluir información sobre los mismos.
- Las páginas destinadas a mostrar un tipo de información concreta, como pueden ser los recursos en prueba o la de formación en línea.
- La intranet en la que se recogen documentos importantes para el trabajo bibliotecario.
- En la actualidad la mayor parte de los servicios y centros tienen la posibilidad de utilizar, en su propia página web, blogs y boletines de información.

Por supuesto también es posible generar información impresa (guías, folletos, publicaciones...)

3. De los implicados

Todas las personas susceptibles de generar información y de ser afectadas por ella son parte implicada. Podríamos resumir diciendo que engloba a toda la comunidad universitaria complutense; sin olvidar, que algunas cuestiones pueden interesar fuera de este ámbito (otros profesionales, usuarios remotos u ocasionales...).

Los principales generadores de información son los propios bibliotecarios con su quehacer diario. Del mismo modo que queremos que la formación fluya en red entre nuestros bibliotecarios, así debería fluir la información.

Las decisiones que el Equipo de Dirección toma en sus reuniones periódicas deberían llegar vía las subdirecciones a los servicios que dependen de ellas y de éstos a las secciones y a las comisiones técnicas o los centros con asuntos relacionados.

El mismo cauce que sirve para transmitir esta información (con las reservas que sean oportunas) serviría para que la información fluyera en sentido contrario: las secciones informan a los servicios, éstos a las subdirecciones y éstas al Equipo de Dirección.

El engarce con los centros (a este nivel) se consigue con la comunicación entre servicios centrales y los servicios de las bibliotecas, a través de la Junta de Directores y de la Comisión de Biblioteca (que disponen de sus propias Comisiones Técnicas). La conexión con las autoridades académicas y administrativas se realizará a

través del Equipo de Dirección y las Juntas de Centro.

Profesores, alumnos y PAS (y por supuesto los bibliotecarios) son los destinatarios de los servicios de la biblioteca, además de su razón de ser. Por eso, es evidente que buena parte de la información debe llegarles a ellos. Especialmente la que está relacionada con servicios y colecciones.

4. Del flujo de la información

Combinando los 3 elementos anteriores podemos determinar cómo debe darse a conocer la información. Quien mejor conoce la información es quien debe elaborarla y publicarla, valorando la posible sensibilidad de la información.

¿Quién puede enviar o introducir **directamente** información en los medios que permiten difundirla?

BI (Biblioteca Informa)	Cualquier Servicio o centro. Coordina SIADI
BIB (Biblioteca Informa al Bibliotecario)	Cualquier bibliotecario. Coordina SIADI
BUC-Todos	Bibliotecarios autorizados
BUC-...	Todos los miembros de la lista
Catálogo ¹	Permisos establecidos
Página web	Servicio de Edición Digital y Web SIADI Responsables de los servicios o bibliotecas Personal autorizado

¹ El catálogo es la principal (o única) puerta de acceso a muchos recursos. Podría servir para indicar circunstancias especiales de los mismos.

	con permisos con el gestor de contenidos
OTRI	SIADI
Profesores	Responsables en los centros
Servicio de Investigación	SIADI
Tribuna Com- plutense	Equipo de Dirección

4.1 Información relacionada con la colección

Sobre la colección pueden darse circunstancias muy diferentes: aumento o disminución, incidencias, pruebas, formación, cambios de plataforma y de forma de acceso...

Tipo de información	Vías de información
Aumento de la misma: adquisiciones, digitalización...	- BUC-Todos - BI - BIB - Servicio de Investigación (si el aumento es significativo)
Cancelaciones	- BUC-Todos Previa indicación del Equipo de Dirección - Web (páginas específicas) - Servicio de Investigación
Pruebas	- BUC-Todos - Página web específica (blog) - BI (sección específica)
Interrupciones	- BUC-Todos ---> Profesores - Web (noticias y página del recur-

	so)
Cambios de plataforma	- BUC-Todos - Web (página del recurso) - BI - BIB
Cambio del sistema de acceso	- BUC-Todos ---> Profesores - Web (página del recurso) - BI - BIB
Normas nuevas sobre su uso	- BUC-Todos ---> Profesores - Web (página del recurso) - BI - BIB - Servicio de Investigación (si su calado es importante)
Formación para bibliotecarios obligatoria	- BUC-... (bibliotecarios implicados y responsables de sus servicios o bibliotecas) - BIB
Formación para bibliotecarios opcional	- BUC-Todos - BIB
Formación para bibliotecarios y usuarios	- BUC-Todos ---> Profesores - Web (noticias) - BI - BIB

4.2 Información relacionada con los servicios

Esta información puede ser de tipo general o propia de un centro. En este último caso es conveniente que el centro en cuestión se ponga

en contacto con el servicio central implicado o con miembros del Equipo de Dirección, dependiendo del alcance de la información (por ejemplo, si se trata del cierre de un servicio lo hará con el Equipo de Dirección).

Los horarios es una de las cuestiones por las que más se interesan. Siempre tienen un lugar destacado en la web, tanto general como de los centros. Los cambios en momentos especiales (vacaciones, apertura extraordinaria) deben aparecer como noticia destacada y ser enviados tanto a BUC-Todos (que informarán a los profesores y usuarios) como puestos en la BI.

Los nuevos documentos sobre los servicios, cuando sólo tengan influencia en el trabajo bibliotecario se pondrán en la intranet y en las páginas propias de los servicios, además de incluirlos en la BIB y enviar un mensaje a BUC-Todos. Cuando implican a los usuarios, además se colocará enlace desde la página web, se enlazarán desde la BI y se informará a los mismos desde los centros.

Si además de implicarlos, es un documento fundamental (como la carta de servicios) se enviará información al Servicio de Investigación.

Cuando se trate de inaugurar un nuevo servicio, se utilizarán todos los canales, incluyendo el Servicio de Investigación y Tribuna Complotense.

Como hemos indicado, si se trata del cierre de un servicio, deberá determinarse por el Equipo de Dirección cómo se transmite dicha información.

4.3 Información emanada de los “órganos colegiados”

Las reuniones de la Junta de Jefes o de la Comisión de Biblioteca generan actas y otro tipo de documentos, que son colocadas en la web. Esta documentación – además de dar información de las cuestiones tratadas- refleja los asuntos más importantes del quehacer bibliotecario. Podría enlazarse desde los boletines respectivos y enviarse información de su existencia a BUC-Todos.

Los servicios, bibliotecas, comisiones técnicas y grupos de trabajo dispondrán de una página propia que recogerá información de sus actividades. Además generarán la información que llegará a toda la comunidad universitaria.

4.4 Información relacionada con cuestiones profesionales

Este apartado recoge la mayor parte de la información que se muestra en la BIB, que es su destino natural.

Cuando además tenga una relevancia especial se enviara mensaje a BUC-Todos.

Cabe hacer una diferencia con las cuestiones relativas a **formación**, ya que siempre que sea obligatoria se hará llegar a los grupos oportunos mediante la correspondiente lista de correo. En los casos en que no fuera obligatoria se enviará información a BUC-Todos.

4.5 Información sobre personal

Se priorizará la información relativa a oposiciones, concursos y formación. En estos casos, las convocatorias aparecen en la página de personal de la Universidad: hay que enlazar con ella desde las noticias de la página web. Normalmente toda la información sobre personal se dirige a BUC-Todos y proviene de la Subdirección de Coordinación Bibliotecaria o de la Secretaría Técnica.

Especial cuidado hay que tener en los casos de noticias luctuosas cuando se emplean listas de distribución, procurando que los afectados no se incluyan en ellas.

ÁREAS PRIORITARIAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Las áreas de actuación preferente serán las establecidas en el plan estratégico de la BUC:

- 1. Personas.**
- 2. Organización y calidad.**
- 3. Financiación e infraestructuras.**
- 4. Servicios.**
- 5. Biblioteca y sociedad.**
- 6. Colecciones.**
- 7. Patrimonio bibliográfico.**

1. Establecer un manual de procedimiento que refleje los mecanismos de comunicación, potenciando la utilización de los canales existentes y explorando otros nuevos

Responsable: Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación.

Previsión: 2010-2013.

1.1. Evaluar y establecer los canales de comunicación que permitan mejorar la información de la BUC con su entorno y recabar sugerencias.

1.2. Crear y mantener un manual de procedimiento que refleje los mecanismos que garantizan el flujo de la comunicación interna y externa.

1.3. Elaboración de manuales de procedimiento de las diferentes Comisiones Técnicas y los Grupos de Trabajo.



2. Mejora de los canales de comunicación interna.

Responsable: Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación.

Previsión: 2010-2013.

2.1. Actualización de la Intranet de la BUC y otros mecanismos de comunicación potenciando el uso de herramientas 2.0.

2.2. Establecer mecanismos normalizados para la publicación de las actas y otros documentos de las diferentes comisiones y unidades por medio de la Intranet y la Web pública de la BUC.

2.3. Reorganización de las listas de distribución de la BUC y aprobación de unas normas de publicación en las mismas estableciendo niveles de acceso y de participación según las prioridades de los diferentes miembros.

2.4. Trabajar en un sistema de sugerencias para el personal, que fomente la comunicación vertical con la dirección, y mejore la satisfacción global del trabajador.

2.5. Mejorar el proceso de bienvenida y acogida para nuevos trabajadores y becarios de la Biblioteca.



2.6. Mejorar el conocimiento del trabajo y de las actividades de los demás compañeros y centros

3. Fomentar la comunicación con las autoridades, servicios de la Universidad y la sociedad en su conjunto

Responsable: Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación.

Previsión: 2010-2013.

4.1. Fomentar la comunicación con otros servicios universitarios afines a la Biblioteca.

4.2. Potenciar la comunicación con las autoridades académicas y administrativas de la universidad.

4.3. Mejorar el flujo de la información de la BUC con su entorno más directo.

