



# PE04. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificación
00	Mayo 2010	1ª edición
01	Julio 2011	1ª revisión
02	Enero 2018	2ª edición

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>D./Dña.:</b> Carmen María Brugarolas, Rosario Guiard (2ª edición)	<b>D./Dña.:</b> Pablo Pérez y Carlos Soto	<b>D./Dña.:</b> Comité de Mejora en sesión de 13/11/2018. Se puede consultar el acta en: <a href="https://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2018">https://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2018</a>



## ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINICIONES/ABREVIATURAS.....	5
5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	5
6. DESARROLLO.....	7
6.1. Tipos de comunicación interna:.....	7
6.2. Información a difundir:.....	7
6.3. Canales:.....	8
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	12
8. INDICADORES.....	13
9. FORMATOS.....	14
10. ANEXOS .....	14



## 1. OBJETO.

El objeto del presente documento es elaborar un Procedimiento para sistematizar los canales de información y las formas de comunicación del personal de la Biblioteca de la Universidad de Murcia siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos de REBIUN.

Se pretende asegurar así el envío y la recepción de información interna para mantener la coordinación entre los distintos servicios y facilitar la introducción de cambios, objetivos y estrategias, integrando a todo el personal en los proyectos y objetivos establecidos en los Planes Estratégicos.

De esta manera toda la plantilla puede conocer el desarrollo de las distintas competencias y lograr así un modelo de gestión participativa, basado en la cooperación y en la delegación de tareas, para ello es preciso plasmar el modo en el que deben llevarse a cabo los flujos de información interna de todo el sistema bibliotecario.

Al contar con la experiencia, conocimientos y participación de toda la plantilla se puede lograr mayor motivación y satisfacción en el trabajo y asegurarnos que los cauces necesarios y efectivos para la transmisión de la información generada por el Área de Biblioteca de la UM llegan a todo el personal de forma satisfactoria.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente documento es de aplicación a todas las unidades orgánicas de la Biblioteca Universitaria: Servicios Centrales y Bibliotecas de Campus. Y específicamente a todo el personal que desempeñe su trabajo en la Biblioteca Universitaria de Murcia sin distinción (personal de administración y servicios, administrativos, becarios, etc.)

## 3. RESPONSABILIDADES.

Se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes en el documento.

Responsable	Funciones
Jefe de Área de de la Biblioteca Universitaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• La elaboración y sistematización de la información sobre acuerdos comunes, líneas de actuación y aspectos normativos.</li><li>• La supervisión del proceso encaminado a conseguir los objetivos de la biblioteca en este procedimiento así como alcanzar la misión propuesta.</li></ul>



**PE04 Procedimiento de Comunicación Interna 2ª edición, 12/01/2018**

<b>Responsable</b>	<b>Funciones</b>
Jefes de Servicio de Bibliotecas de Campus	<ul style="list-style-type: none"><li>• La elaboración de normas internas, informes, memorias y estudios relativos a la gestión del servicio, y su comunicación efectiva al personal del servicio.</li><li>• La supervisión del proceso encaminado a conseguir una correcta difusión de la información en el ámbito de sus respectivos campus.</li><li>• Actuar como nexo de unión entre Dirección y los Servicios Centrales con el resto del Sistema Bibliotecario y viceversa.</li></ul>
Jefes de Sección de Servicios Centrales:	<ul style="list-style-type: none"><li>• La elaboración y sistematización de información sobre sus actividades de gestión de aplicaciones y recursos electrónicos, fondos especiales, Archivo, servicios de préstamo interbibliotecario, normalización técnica, etc.</li><li>• La elaboración de informes, estadísticas y normativa de actividades propias.</li></ul>
Responsables de Colección y Hemerotecas	<ul style="list-style-type: none"><li>• La sistematización de la información relacionada con actividades de difusión de su colección y con la prestación de servicios a los usuarios de su ámbito de aplicación.</li><li>• La elaboración de informes, estadísticas y normativa de actividades propias.</li></ul>
Auxiliares de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"><li>• La información básica al usuario en el acceso a fondos, estructura de la biblioteca, recursos, servicios, normas etc., en coordinación con los Responsables de Colección y Hemerotecas y los Jefes de Servicio.</li><li>• La información directa al usuario.</li></ul>



#### 4. DEFINICIONES/ABREVIATURAS.

- Comunicación interna: Es el proceso de intercambio que se desarrolla de una manera permanente y dinámica entre los miembros que componen una organización, en este caso la Biblioteca Universitaria.
- Correo electrónico: También llamado email, es un servicio en el que se puede enviar y recibir mensajes de manera rápida por medio de un canal electrónico o informático.
- Intranet: Es la red electrónica de información interna de una empresa o Institución.
- Página Web: Las páginas web son documentos que pueden contener textos, imágenes, vídeos y, en resumen, contenidos digitales y/o aplicaciones que pueden ser visualizados por un usuario web desde un dispositivo remoto a través de un navegador web.
- Carpetas compartidas: su contenido será accesible para todos los usuarios que pertenezcan a un mismo grupo de trabajo. Estos usuarios podrán manejar, editar y borrar los archivos que esta carpeta contenga. Se suelen establecer distintos niveles de privilegios según destino y cargo.
- Lista de distribución: Una lista de distribución es una herramienta que permite enviar un mensaje a un conjunto de direcciones de correo electrónico escribiendo a la dirección de la lista en lugar de a cada uno de ellos por separado.
- Acta de reunión: Documento escrito en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión.

#### 5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Los enlaces han sido consultados el 12 de enero de 2018.

BENÍTEZ, M., CALZAS, I., CONTRERAS, H., MARTÍN, M., MORENO, A., RUBIO, M., SAMPEDRO, A., SANZ, F. y TEJADA, B., 2009. SENDA: plan de comunicación interna de la biblioteca de la UNED. Jornadas Españolas de Documentación, vol. 153, no. 11, pp. 216-221. <http://www.fesabid.org/zaragoza2009/www.fesabid.org/zaragoza2009/actas-fesabid-2009/221-224.pdf>

BIBLIOTECA DE LA UNED, 2008. Plan de comunicación interna de la Biblioteca de la UNED. 2008. [http://comunicacionbus.pbworks.com/f/Plan\\_CI\\_UNED.pdf](http://comunicacionbus.pbworks.com/f/Plan_CI_UNED.pdf)



BIBLIOTECA DE LA UNED, 2017. Plan de Comunicación Interna. 2017.  
[http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/BIBLIOTECA/TRANSPARENCIA/plancomint2017.pdf](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/BIBLIOTECA/TRANSPARENCIA/plancomint2017.pdf)

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES, 2014. Plan de comunicación 2012-2014. 2014.  
[http://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/plan\\_comunicacion\\_2012-2014.pdf](http://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/plan_comunicacion_2012-2014.pdf)

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA, 2005. Plan de comunicación e información de la biblioteca de la UCLM. 2005.  
<http://biblioteca.uclm.es/Archivos/plancomunicacion.pdf>

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, [sin fecha]. Plan de Comunicación de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.  
<http://www.uco.es/servicios/biblioteca/eyc/plandecomunicacion.pdf>

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN, 2014. Normas de la Biblioteca de la Universidad de Jaén. Documento 10. Plan de Comunicación Interna. 2014.  
[https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/biblio/normativas/normas\\_10\\_-\\_plan\\_de\\_comunicaci%C3%B3n\\_interna\\_%282014%29.pdf](https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/biblio/normativas/normas_10_-_plan_de_comunicaci%C3%B3n_interna_%282014%29.pdf)

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA, 2002. Hermes: Plan de Comunicación de la Biblioteca de la Universidad De Málaga. 2002.  
<http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/PlanHermes.pdf>  
Comunicación interna en bibliotecas - El Blog de la BNE. [en línea], 2013. [Consulta: 15 enero 2018]. Disponible en: <http://blog.bne.es/blog/comunicacion-interna-en-bibliotecas/>.

REBIUN, 2002. Informe 2002: Comunicación interna en las bibliotecas universitarias. 2002. <http://biblioteca.uam.es/sc/documentos/GrupodetrabajoRecursosHumanos-Comunicacion.pdf>

REBIUN, 2010. Propuesta de plan de comunicación interna rebiun 2007-2010. 2010.  
[http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE\\_LINEA4\\_07-11/IIPE\\_Line4\\_Propuesta\\_Plan de Comunicacion\\_2007.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_LINEA4_07-11/IIPE_Line4_Propuesta_Plan de Comunicacion_2007.pdf)

REBIUN: Organización, Comunicación y Liderazgo. [en línea], [sin fecha]. [Consulta: 15 enero 2018]. Disponible en: <http://www.rebiun.org/organizacionComunicacionLiderazgo/Paginas/default.aspx>.

SALÓ, N., 2000. La comunicación interna, instrumento fundamental de la función directiva. Barcelona Management Review, pp. 37-44.  
<http://www.reddircom.org/textos/salo.pdf>



## 6. DESARROLLO.

### 6.1. Tipos de comunicación interna:

Dentro de la comunicación interna de la institución, existen dos tipos de comunicación formal:

#### **-Vertical:**

Puede ser descendente, si emana de la dirección y jefaturas a secciones y puestos base; y ascendente, aquella que parte de los niveles inferiores para transmitir información al equipo directivo.

Refiriéndonos a la BUMU, podemos distinguir varios flujos de comunicación vertical:

- Entre Coordinación, director y jefes de bibliotecas, hacia la plantilla de la BUMU.
- En las distintas unidades (Servicios Centrales y Bibliotecas de Campus), entre los responsables (Director, Jefes de Campus) a los jefes de sección y la plantilla.
- En las distintas bibliotecas y hemerotecas, entre el jefe de sección y los puestos base de ayudantes y auxiliares de bibliotecas.

#### **-Horizontal:**

Intercambio de información entre personas de un mismo nivel con el fin de coordinarse entre ellos. Aplicándolo a la BUMU, podemos tipificar los siguientes flujos de comunicación:

- Dentro de cada Biblioteca o Hemeroteca
- Entre bibliotecas y/o servicios bibliotecarios: entre jefes de servicio, jefes de sección, puestos base de ayudantes y de auxiliares, administrativos y auxiliares de servicios.

### 6.2. Información a difundir:

1.Normativa: normativa relacionada con Biblioteca aprobada por Junta de Gobierno o Comisión de Biblioteca.



---

**PE04 Procedimiento de Comunicación Interna 2ª edición, 12/01/2018**

2. Instrucciones Técnicas: instrucciones Técnicas elaboradas por cada una de las Secciones de Biblioteca o Equipo de Dirección.

3. Calidad: información relacionada con los Sistemas de Gestión de la Calidad.

4. Estadísticas de la Biblioteca: información estadística relativa a la actividad en Biblioteca, se difundirán las estadísticas propias.

5. Memorias anuales: memorias con la recopilación de la información recogida anualmente en la Biblioteca.

6. Actas de reuniones: actas de reuniones de Comisión de Biblioteca, Junta Técnica y de los Grupos de Trabajo de la Biblioteca.

7. Informes: informes elaborados por cualquiera de las Secciones de Biblioteca o Equipo de Dirección.

8. Información de interés profesional: información relacionada con la Biblioteconomía y Documentación.

9. Formación: oferta de cursos y otras informaciones relacionadas con la formación en Biblioteca.

10. Avisos: información puntual sobre temas de interés para el personal de Biblioteca.

11. Noticias: apariciones de la Biblioteca en prensa y otros medios de comunicación.

12. Sugerencias/Opiniones: comentarios a las informaciones que circulen.

### **6.3. Canales:**

Los canales utilizados en la comunicación interna son:

- Web de la Biblioteca
- Intranet de la Biblioteca
- Correo electrónico (correos personales, cuentas genéricas y listas de distribución)
- Carpetas compartidas Bibliotecas PAS de cada Campus en el servidor de la Universidad.

### **Web e intranet de la Biblioteca:**

La principal fuente de información se encuentra en la Web pública (URL) y en la Intranet de la Biblioteca, accesible para todo el personal de la Biblioteca como un espacio que sólo se visualiza bajo el índice de contenido tras acceder a la Web con usuario y contraseña, pues su contenido no es público y se trata sobre todo de documentos de uso interno. Contiene información relevante sobre el Servicio de Biblioteca (normativas, servicios a los usuarios, herramientas digitales, formación profesional) y apartados específicos para las Bibliotecas de Campus, en donde se enlazan las agendas de organización del personal de cada campus, documentos de rotaciones de trabajo, normativas de vacaciones, manuales de procedimiento, normativas de funcionamiento, etc.

El contenido de esta Intranet se actualiza periódicamente atendiendo a las nuevas necesidades y procurando mantener la información actualizada. En la Web de la biblioteca, en los apartados de Calidad y de Normativa, se encuentra disponible toda la documentación relacionada con política y objetivos, grupos de mejora, de trabajo, comités y comisiones, procedimientos y manuales de funcionamiento, carta de servicios, cuadros de mando, memorias, presupuestos, en definitiva toda la información pública que debe estar accesible para facilitar su conocimiento, tanto por parte del personal de la biblioteca como del resto de la comunidad universitaria y cualquier persona interesada.

La sección de novedades de la web de la biblioteca, con su carrusel de noticias y su archivo cronológico, son también una fuente de información para todo el personal, aunque este canal también esté dirigido a toda la comunidad universitaria.

### **Comunicación por correo electrónico:**

Es el medio de comunicación interna más utilizado tanto en dirección vertical descendente por parte de los puestos responsables, en la difusión de normas, noticias, recomendaciones, convocatorias, etc., como también en dirección vertical ascendente, como respuesta a los mensajes, y como forma de participación mediante comentarios y sugerencias.

Para facilitar la comunicación horizontal entre todo el personal de la biblioteca, es conveniente elaborar listas de correo. Una lista de correo es una lista de distribución que permite a un grupo de suscriptores recibir automáticamente todos los mensajes enviados a ella: todo mensaje enviado a la lista por un suscriptor es recibido por el resto de suscriptores. Cuando te suscribes a una lista de correo, puedes enviar mensajes, responderlos o simplemente leerlos sin participar.

En 2011 se creó la lista de distribución intrabumu como canal de comunicación interna de la biblioteca, mediante la cual la plantilla puede recibir y emitir información para mejorar la comunicación distribuyendo la información simultáneamente, sin tener en cuenta su unidad, centro de trabajo ni turno y así facilitar la participación del personal poniendo en común dudas, eventos, información varia, para mejorar la integración y la motivación y poder obtener un mayor rendimiento organizativo. En la aplicación

**PE04 Procedimiento de Comunicación Interna 2ª edición, 12/01/2018**

listas.um.es se puede acceder al registro ordenado cronológicamente y por conversaciones de todos los mensajes.

Cuando se creó la lista se establecieron estas normas de uso:

-Se evitará el envío de mensajes estrictamente particular, que contengan publicidad, o que no tengan que ver con el tema de la lista.

-En la medida de lo posible, se evitará el uso de archivos adjuntos, es preferible un enlace.

-Se evitará el uso de la lista como foro de discusión, y enviar mensajes que contengan valoraciones personales.

-Las cuentas nuevas se incorporarán automáticamente a esta lista.

-Cualquier usuario puede borrarse o volver a suscribirse cuando quiera.

Además de intrabumu, existen estas otras cuentas genéricas de personal de la Biblioteca Universitaria:

Listas automáticas con direcciones de las bases de datos de Personal:

Listas por definiciones de puestos:

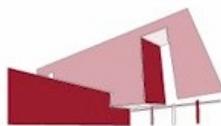
<a href="mailto:auxiliares-biblioteca@listas.um.es">auxiliares-biblioteca@listas.um.es</a>	(PAS cuyo puesto es AUXILIARES DE BIBLIOTECA)
<a href="mailto:pas-p-resp-cole-sec-bibl@listas.um.es">pas-p-resp-cole-sec-bibl@listas.um.es</a>	(PAS cuyo puesto es RESPONSABLE DE COLECCIÓN Y J. DE SEC. BIBLIOTECAS)

Listas geográficas (edificios):

<a href="mailto:e-bibl-gene-univ-camp-espi@listas.um.es">e-bibl-gene-univ-camp-espi@listas.um.es</a>	(PAS y PDI asociados a Biblioteca General Universitaria Campus de Espinardo)
<a href="mailto:e-bibl-nebr@listas.um.es">e-bibl-nebr@listas.um.es</a>	(PAS y PDI asociados a Biblioteca Nebrija)

PAS asociado a unidades:

<a href="mailto:pas-u-area-bibl-univ@listas.um.es">pas-u-area-bibl-univ@listas.um.es</a>	(PAS asociado a Area de Biblioteca Universitaria)
<a href="mailto:pas-u-bibl-univ@listas.um.es">pas-u-bibl-univ@listas.um.es</a>	(PAS asociado a Biblioteca Universitaria)
<a href="mailto:pas-u-bibl-anto-nebr@listas.um.es">pas-u-bibl-anto-nebr@listas.um.es</a>	(PAS asociado a Biblioteca Antonio de Nebrija)
<a href="mailto:pas-u-bibl-camp-merc@listas.um.es">pas-u-bibl-camp-merc@listas.um.es</a>	(PAS asociado a Biblioteca Campus de la Merced)
<a href="mailto:pas-u-bibl-gene-espi@listas.um.es">pas-u-bibl-gene-espi@listas.um.es</a>	(PAS asociado a Biblioteca General Espinardo)



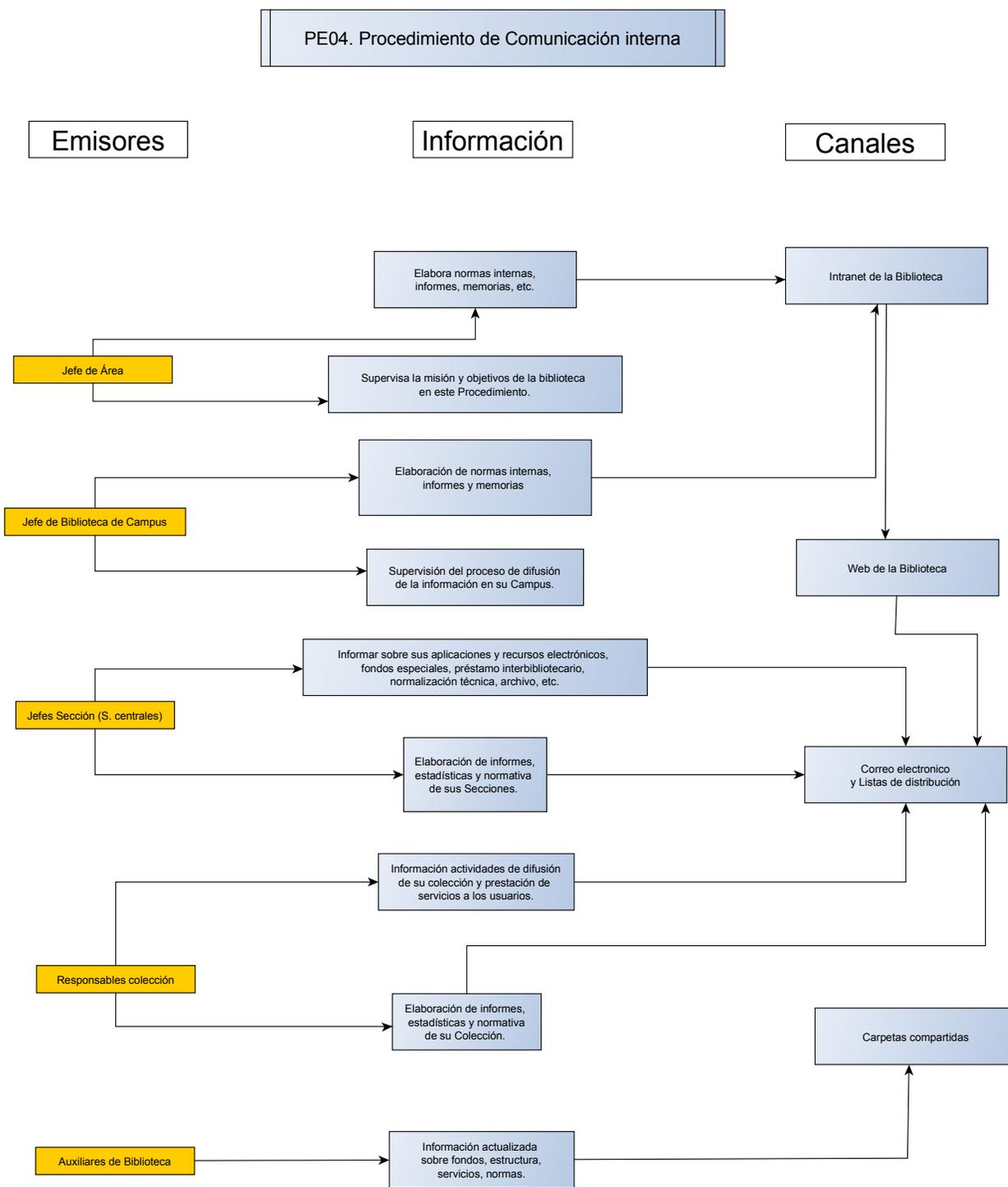
Otras listas:

<a href="mailto:bibliotecamariamoliner@listas.um.es">bibliotecamariamoliner@listas.um.es</a>	(Lista de personal Biblioteca María Moliner)
<a href="mailto:redes_sociales_biblioteca@listas.um.es">redes_sociales_biblioteca@listas.um.es</a>	(Lista de distribución para el personal encargado de las Redes Sociales de la Biblioteca)

**Carpetas compartidas:**

Dentro de cada Campus y alojadas en el servidor de la Universidad se encuentran carpetas compartidas de la Biblioteca para poder acceder a información que se necesita compartir bien sea por Secciones, temas, etc.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





## 8. INDICADORES

Fichas de los indicadores PE04-IN1, PE04-IN2, PE04-IN3,

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
PE04-IN1: Nº de consultas anuales a la intranet/número total de la plantilla	Medir la utilización de la Intranet	Jefe de Área
MOMENTO DEL CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Anualmente en la Memoria	Estadísticas de uso de la web	

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
PE04-IN2: Número de reuniones: De campus, Intercampus, Secciones	Medir la actividad de grupos de trabajo y mejora	Jefe de Área
MOMENTO DEL CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Anualmente en la Memoria	Mediante las actas de las reuniones	

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
PE04-IN3: Número de envíos de correos informativos en listas de distribución	Medir la utilización de las listas de distribución	Los administradores de las listas
MOMENTO DEL CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Anualmente en la Memoria	Número de mensajes en la aplicación listas.um.es	



## **9. FORMATOS.**

-Plantilla de búsqueda de **datos estadísticos** de la Biblioteca:

En: <https://anuri.um.es/anuri/paginasAccesibles/ExplotacionDatos.seam>

## **10. ANEXOS .**

No procede.