

PLAN DE COMUNICACIÓN

2018-2022 (ampliado a 2023)



INDICE

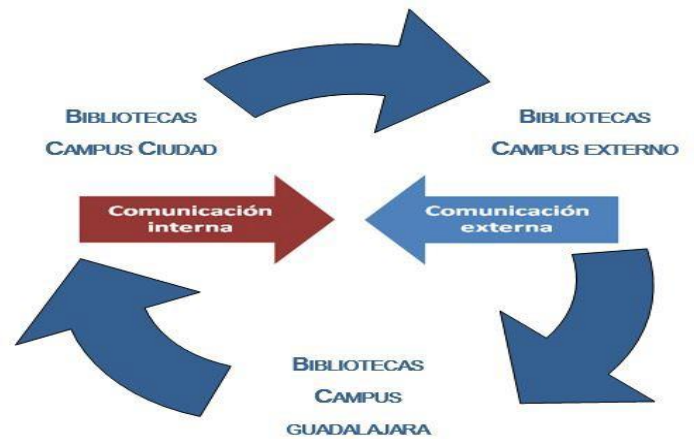
Introducción

Objetivo

Elementos de la Comunicación

Distribución de la Información

Plan de reuniones



INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá (BUAH) ha venido desarrollando su política de comunicación según las estrategias establecidas en el Plan de Comunicación 2015-2017. Este nuevo plan es una actualización del anterior y pretende responder y adaptarse a los cambios en los hábitos y necesidades de comunicación de la comunidad universitaria y la sociedad en su conjunto, y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos incluidos en la Línea estratégica 1. Organización y comunicación interna, uno de cuyos objetivos estratégicos es "Aumentar la eficacia en la comunicación interna" y la Línea Estratégica 2. Promover y afianzar las relaciones con los grupos de interés, uno de cuyos objetivos estratégicos es "Mejorar la visibilidad e impacto de la BUAH en los Grupos de Interés"., del [IV Plan estratégico 2018-2022](#) (ampliado a 2023) de la Biblioteca.

Además, "*Difundir información de interés para los usuarios*" es un compromiso incluido en la [Carta de Servicios](#) cuyo cumplimiento se refleja en el nivel de satisfacción de los usuarios con la comunicación de la Biblioteca.

Para evaluar el cumplimiento de dichos objetivos y el compromiso adquirido se han tenido en cuenta las opiniones de los usuarios recogidas en las encuestas de satisfacción de usuarios y las opiniones del personal recogidas en las encuestas de clima laboral. Los resultados también posibilitan la puesta en marcha de acciones de mejora.

OBJETIVO

El objetivo de este Plan es establecer el sistema por el que la Biblioteca hace llegar la información necesaria a cada uno de los destinatarios que puedan estar interesados en ella, a través de los canales establecidos y propuestos.

La Biblioteca debe gestionar de forma correcta y coordinada la comunicación interna entre su personal en todas direcciones (ascendente, descendente y horizontal) lo que redundará en el fomento de la cultura e identidad institucional y la comunicación

externa con la comunidad universitaria ya que ambas constituyen un mismo objetivo: el conocimiento de la institución dentro y fuera de ella. La comunicación interna es la base y el soporte de la comunicación externa.

El objetivo principal de la comunicación interna es hacer que la información necesaria para la realización del trabajo fluya de manera que se genere un clima de seguridad, de confianza, de implicación y de motivación, de forma que los objetivos de las personas y los de la Biblioteca estén interrelacionados. Se constituye, en definitiva, como una herramienta de gestión que contribuye a la prestación de servicios de calidad.

El objetivo principal de la comunicación externa está orientado a satisfacer las necesidades de información de los usuarios y a recoger la opinión de éstos en relación a los temas de su interés. Así mismo contribuye en la proyección de la imagen corporativa de la Biblioteca.

El desarrollo de este nuevo Plan pretende abarcar desde 2018 hasta 2022, estableciendo un seguimiento y evaluación del mismo, e incardinándose con la política de comunicación de la Universidad.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Los elementos que componen una comunicación eficaz son una información oportuna que llegue por canales apropiados a unos destinatarios internos y externos que la perciban con interés.

Tipos de información

La información procedente de toda la actividad de la Biblioteca puede ser objeto de comunicación interna o externa.

La información ha de ser relevante, precisa, puntual y pertinente.

- Puede ser **relevante** por su origen, como la información institucional; por su contenido, como la información sobre las colecciones impresas, electrónicas y

digitales; por el interés para los usuarios, como la información sobre los servicios de formación o circulación; o por el interés para el personal, como la información de contenido profesional.

- Puede tener un interés **estable**, como la normativa, o efímero como el calendario de préstamos extraordinarios.
- Puede ser **de interés interno**, como los cursos de formación; **de interés externo**, como los horarios especiales de apertura; o **de interés general**, como los recursos electrónicos.

Destinatarios de la información

Si la información es de interés externo y a su vez también puede ser de interés interno, los destinatarios de la comunicación serán el personal de la Biblioteca, la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Si la información es de interés exclusivamente interno, por ser estrictamente técnica o confidencial, el destinatario es únicamente el personal de la Biblioteca.

Canales de comunicación

Son los medios por los que se transmite la información a los destinatarios. El tipo de canal que se elija depende del tipo de información y de los destinatarios a los que se quiera llegar.

La siguiente tabla muestra los canales en la comunicación interna y externa disponibles, entre otros:

Los canales utilizados en la comunicación interna son:

- Correo electrónico y listas de distribución
- Teléfono
- Reuniones periódicas
- Actas de reuniones
- Intranet de la Biblioteca
- Carpeta compartida BibliotecasPAS Espacio compartido en un servidor de la Universidad.
- Web de la Biblioteca
- Blog de la SAR
- Formularios de las Secciones
- Jornadas informativas
- Teams, OneDrive

Los canales utilizados en la comunicación externa son:

- Web de la Biblioteca
- Blog SinDudas
- Buzón de quejas y sugerencias
- Correo electrónico
- SMS para el Servicio de Préstamo
- Herramienta Comunic@:
- Pantallas electrónicas
- Cartelería con códigos QR
- Carta de Servicios
- Teams
- Pregunte al bibliotecario
- Contactar con préstamo
- BlogdeCine
- BlogBinar
- Redes sociales

DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Plan de comunicación organiza la distribución de la información desde su origen hasta que llega a los destinatarios a través de unos canales determinados. En el entorno digital actual de nuestra sociedad es necesario que la Biblioteca adquiera una mayor identidad digital acorde con las necesidades reales de los usuarios. Su desarrollo va asociado a la adquisición de competencias del personal de la Biblioteca en el uso de herramientas web 2.0 y las redes sociales.

Estas vías de comunicación, más ágiles y rápidas que la comunicación jerárquica tradicional, facilitan que la información llegue tanto a los usuarios como al personal, permiten un dinamismo y adaptación permanente y posibilitan crear una identidad de comunidad institucional a través del elemento clave de la participación.

Unos medios no excluyen a ninguno restante. Determinada información se puede

comunicar por más de un canal a la vez.

Comunicación interna

La información que cada sección de los Servicios Centrales o Biblioteca de Área considere importante en su ámbito de trabajo y que sea de interés estrictamente interno, se comunica al personal de la Biblioteca implicado a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico.** Para que la información fluya no solo en dirección vertical descendente, sino también en dirección vertical ascendente y horizontal.
- **BibliotecasPas.** Espacio compartido en un servidor de la UAH para almacenar información de uso interno.
- **Intranet.** Almacena los documentos definitivos de uso interno de la Biblioteca.
- **Formularios internos de las Secciones.** Recogen las incidencias y propuestas de carácter técnico del personal.
- **Jornada anual de la Biblioteca.** Se celebra para dar a conocer los proyectos e iniciativas de la Biblioteca a todo el personal y ofrecer un marco de debate, de reconocimiento y de toma de contacto entre las diferentes personas que forman el Servicio.

Cuadro de distribución de la comunicación interna

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS
Institucional y de la Biblioteca	Equipo Directivo	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Intranet - Reuniones - Comisión Biblioteca - Comisión Técnica
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección. Jefes Biblioteca	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Gestión de Aplicaciones y recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Blog SAR - Correo electrónico - Intranet - Reuniones - Formularios SAR y WEB
Circulación	Sección de Control del Fondo. Jefes Biblioteca	Jefes Biblioteca Personal Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Normalización	Sección de Normalización	Jefes Biblioteca Bibliotecarios Personal Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> - Intranet - Correo electrónico - Formulario SNOR: Gestión Incidencias - Reuniones
Acceso al Documento	Sección de ADO	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Intranet - Reuniones
Servicios	Jefes de Sección Jefes de Biblioteca	Bibliotecarios y Personal Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Intranet - Reuniones
RR.HH.	Equipo Directivo	Todo el personal segmentado si procede	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Intranet - Reuniones

Comunicación externa

La información que cada sección de los Servicios Centrales o Biblioteca de Área considere importante en su ámbito de trabajo, y que sea de interés para los usuarios, se comunica a través de los siguientes canales:

- **Comisión de Biblioteca.** Se reúne al menos dos veces al año bajo la Presidencia del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y con representación de los distintos colectivos de la comunidad universitaria y la Dirección de la Biblioteca. Marca la política bibliotecaria y controla su desarrollo y gestión.
- **Comunic@.** Permite difundir información a la comunidad universitaria de manera global o segmentada a través de la web, correo electrónico, pantallas informativas, agenda, tablón de anuncios y Mi Portal.
- **Web de Biblioteca.**
- **Blog SinDudas.** Los bibliotecarios contestan a preguntas sobre colecciones (libros, revistas, publicaciones electrónicas...) aplicaciones, consultas bibliográficas, etc.
- **Buzón de quejas y sugerencias.** Formulario que recoge quejas, sugerencias y felicitaciones. Disponible en la Sede Electrónica de la UAH.
- **Correo electrónico.** Individual y listas de distribución.
- **Material impreso:** Carteles con códigos QR.
- **Tablones de anuncios.** En todas las bibliotecas y en sitios muy visibles y transitados.
- **Diario digital de la UAH.** Otros medios (Open Day, prensa, radio, etc.).
- **Redes sociales.** La Biblioteca forma parte de la [Red de Medios Sociales](#) de la UAH.
- **Presentaciones** a principios del curso académico; visitas guiadas y cursos de formación básica y especializada a lo largo del curso.

Cuadro de distribución de la comunicación externa

INFORMACIÓN	RESPONSABLES	DESTINATARIOS	CANALES UTILIZADOS
Política bibliotecaria: Normativa, Noticias	Dirección y Subdirección Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria y usuarios externos	- Comunic@ - Web Biblioteca - Correo electrónico - Comisión Biblioteca - Red Medios Sociales (RMS)
Circulación	Sección de Control del Fondo Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Comunic@ - Web de la Biblioteca - Correo electrónico - SMS - Comisión Biblioteca
Colecciones	Sección de Gestión de la Colección Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Comunic@ - Comisión Biblioteca - Correo electrónico - Web Biblioteca
Recursos electrónicos	Sección de Automatización y Redes Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria	- Web biblioteca - Comunic@ - Correo electrónico
Servicios	Jefes Biblioteca	Usuarios de la Comunidad Universitaria y usuarios externos	- Web Biblioteca - Comunic@ - Presentaciones - Cartelería varia

PLAN DE REUNIONES

El objetivo es sistematizar por parte del Equipo de Dirección, de las Jefaturas de las Secciones Centrales y de las Jefaturas de las Bibliotecas de las distintas áreas un Plan de reuniones que garantice que la información llega a todo el personal de forma general o segmentada por colectivos o áreas de interés para la adecuada gestión de los servicios de la Biblioteca. Además, se pretende favorecer la retroalimentación, la proactividad del personal y su motivación junto con su reconocimiento.

El Plan contemplará las siguientes reuniones:

- **Equipo de Dirección:** Dirección y Subdirecciones. Se reunirá cada semana para la planificación y control de la gestión.
- **Comisión Técnica** (Reglamento de la Biblioteca de la UAH, Título III, Art. 6): Equipo Directivo y Jefaturas de Bibliotecas y Servicios centrales. Se reunirá, al menos, una vez al trimestre. Se levantará acta que se depositará en la Intranet
- **Dirección y Jefaturas de Servicios centrales y Bibliotecas:** información sobre los servicios, resolución de problemas, nuevos proyectos. Periodicidad semanal.
- **Subdirecciones:** se reunirán con las Jefaturas de Servicios centrales y de Bibliotecas para informar de la consecución de objetivos, puesta en marcha y seguimiento de proyectos y en general funcionamiento de los servicios implicados.
- **Jefaturas de Servicios centrales y Bibliotecas:** Reunión con todo su personal dependiente para informar de los temas tratados en la Comisión Técnica y planificación y gestiones propias de sus áreas.
- **Grupos de trabajo y Proyectos de Mejora:** se reunirá, de forma periódica, el coordinador con los miembros del grupo para motorizar la evolución de los proyectos.
- **Reuniones puntuales** convocadas por el Equipo Directivo, sin periodicidad establecida, en función de la necesidad de informar de nuevas directrices en el desarrollo de la política bibliotecaria emanada de los distintos Órganos de Gobierno de la UAH y de la Biblioteca.
- **Gerencia:** reunión semanal de equipo con los/as jefes/as de servicio y áreas para compartir información y facilitar la toma de decisiones.
- **Equipo directivo de la Biblioteca con el Consejo de Estudiantes:** reuniones periódicas para hacer un seguimiento de las actividades del Servicio para los estudiantes, establecer áreas de mejora e informar de novedades y nuevos proyectos.