



# Plan de Comunicación Interna

	Introducción....	<b>3</b>
	Misión....	<b>5</b>
	Visión....	<b>5</b>
	Herramientas y recursos tecnológicos....	<b>6</b>
Objetivos estratégicos y evaluación del Plan de Comunicación Interna...		<b>13</b>
	Bibliografía....	<b>14</b>
	Anexos documentales....	<b>15</b>

Tradicionalmente la comunicación interna se ha considerado una herramienta de transmisión de las nuevas creencias y valores organizativos y, por ello, constituye un instrumento esencial en la gestión del cambio y en la modernización de las organizaciones.

El objetivo de la comunicación interna es lograr que todos los empleados de una organización conozcan los proyectos que se llevan a cabo y sus resultados, conseguir un clima de integración e implicación e incrementar la motivación y participación de todo el personal. Puede considerarse, además, como el soporte y la base de la comunicación externa de la organización hacia sus usuarios/clientes, ya que mediante ella se consigue transmitir una imagen positiva hacia el exterior.

Centrándonos en el ámbito de las administraciones públicas, como señala Zarco Martín<sup>1</sup>, éstas se caracterizan por compartir una cultura en la que predomina la formalización, la estabilidad y el control. Como consecuencia, presentan una estructura fuertemente jerarquizada, con tendencia a la centralización y a dotarse de reglas y procedimientos fijos. El resultado es un panorama poco favorable para la comunicación interna dentro de las administraciones públicas, que puede generar, en opinión de la autora, un ambiente

entre los empleados públicos presidido por el individualismo, la no participación, la desinformación, la desmotivación, etc. Todo ello con los consecuentes efectos negativos para el funcionamiento de la organización.

Se puede afirmar que, tradicionalmente, las bibliotecas universitarias<sup>2</sup> y entre ellas la de la UNED, han participado de esta situación general, presentando importantes carencias en el plano de la comunicación interna. Para subsanar esta situación se ha generalizado entre las mismas la sistematización de procesos de comunicación interna, a través de los correspondientes planes de comunicación.

Desde la redacción y aprobación en 2008 del Plan de Comunicación Interna, la Biblioteca de la UNED ha experimentado importantes cambios encaminados hacia una cultura 2.0. Así, hemos apostado por la implementación de nuevos canales y herramientas sociales, como una intranet 2.0, que potencien la participación, la gestión del conocimiento, la inteligencia colectiva y el trabajo colaborativo.

---

<sup>1</sup> ZARCO MARTÍN, V. Flujos y barreras de comunicación. En: RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, A. (Ed.) Los recursos humanos en las administraciones públicas. Madrid: Tecnos, 1995.

---

<sup>2</sup> Informe de Rebiun sobre Comunicación Interna en las Bibliotecas Universitarias, 2002

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

Se han logrado avances importantes, pero la comunicación interna en el seno de la Biblioteca siempre es susceptible de mejoras. Con ellas podemos incrementar nuestra capacidad de respuesta ante los cambios y las posibilidades de adaptación en un entorno sometido a evolución constante. Paralelamente, el aumento del grado de participación del personal ha de servir para potenciar entre el mismo un sentimiento de compromiso con la mejora constante de la calidad en la prestación de servicios.

Por ello se considera imprescindible la revisión y actualización del Plan de Comunicación Interna, para reflejar el cambio de paradigma en el ámbito de la comunicación y adaptarlo al nuevo escenario en el que está inmersa nuestra organización. De esta manera, nos aseguramos de la optimización y efectividad del Plan como instrumento de gestión estratégica, tanto para la organización, como para la satisfacción de las expectativas de su propio personal.

Este nuevo enfoque implica que los empleados se conviertan en colaboradores, se promueva el diálogo y la participación y se persiga un intercambio de ideas y propuestas más allá de lo meramente informativo. El objetivo principal es aprovechar el talento individual y la inteligencia colectiva para generar valor para toda la organización.

La comunicación interna 2.0 se caracteriza por facilitar el acceso a la información a todos los colaboradores por igual; fomentar la participación para producir y difundir contenidos –con un nuevo concepto de “prosumidor” en el que se alternan los roles de productor y consumidor de información-; potenciar el diálogo entre colaboradores de distintos niveles, escuchar y valorar las aportaciones y sugerencias del equipo, responder de forma constructiva y aprovechar el *know-how* de toda la organización, entre otras cuestiones.

En todos los casos, la incorporación de herramientas 2.0 debe estar enmarcada en una estrategia global, sin perder de vista que no hay dos comunicaciones: una real y otra virtual, una *on line* y otra *off line*, sino que ambas resultan necesarias y complementarias dentro de una organización.

## MISIÓN

El Plan de Comunicación Interna de la Biblioteca de la UNED tiene como misión establecer e incrementar los flujos de información internos en todas las direcciones (descendente, ascendente y horizontal), así como fomentar y gestionar la inteligencia colectiva, el talento y el trabajo colaborativo a través

de una herramienta de intranet 2.0 y otros canales informativos que estimulen la participación, la interactividad y la comunicación, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción, el compromiso y sentimiento de identidad corporativa.

## VISIÓN

La visión que informa este Plan de Comunicación Interna se resume en los siguientes puntos:

- potenciar la inteligencia colectiva y la propuesta de nuevas ideas para gestionar la innovación y la creatividad, con el fin de seguir avanzando hacia la calidad total e implicando a todos los miembros de la organización en la estrategia de comunicación

- convertir la comunicación interna en un instrumento de gestión de los recursos humanos, con vistas a conseguir una prestación eficaz y eficiente de servicios de calidad
- subordinar la comunicación interna de forma dinámica y organizada a los objetivos, planes y proyectos que emergen de la Dirección para asegurar el conocimiento interno, favorecer el desarrollo de la imagen de la Biblioteca hacia el exterior y servir como vehículo para la transmisión de valores organizativos

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

- convertir la comunicación interna en un instrumento de gestión del talento que permita su detección en las personas y la formación de colaboradores destacados y comprometidos
- fomentar la gestión y difusión del conocimiento entre los distintos servicios, reuniendo el conocimiento disperso y formando al personal en nuevas tecnologías y cultura digital, para facilitar la adaptación a los nuevos objetivos, pautas y cambios que se produzcan
- promover e impulsar la investigación y el desarrollo de las herramientas existentes, como la intranet, y de otras nuevas

para asegurar y optimizar el entorno profesional colaborativo y de comunicación 2.0

- utilizar la comunicación interna como instrumento para fortalecer el sentimiento de pertenencia a la organización y de cultura corporativa. Desarrollar la imagen, reputación y marca interna de la Biblioteca y su proyección al exterior, sirviendo como vehículo para la transmisión de valores organizativos

## HERRAMIENTAS Y RECURSOS TECNOLÓGICOS

Las herramientas de comunicación interna que se utilizan en la Biblioteca son:

- Intranet 2.0
- Jornadas de Biblioteca
- Listas de distribución
- Boletín de novedades
- Blog de comunicación interna

Asimismo, existen recursos tecnológicos para la comunicación de uso ya consolidado:

- todos los trabajadores disponen de correo electrónico propio
- se tiene acceso a un servidor propio y un gestor de contenidos para sostenimiento de la Intranet.

### **1. Intranet 2.0**

Implementada con el software libre Open Atrium y basada Drupal. Es una aplicación orientada al trabajo colaborativo para equipos destinados en diferentes centros y con diversos horarios. Permite crear fácilmente múltiples grupos de trabajo o espacios profesionales públicos o privados, designar los miembros que los integran y establecer diferentes "roles de usuario" -administrador, manager o usuario-, con permisos de gestión distintos en los diferentes grupos. Cada espacio dispone de herramientas 2.0 como blogs, wikis, calendarios, micromensajería, etc. que se pueden personalizar y adaptar a las diferentes necesidades, dándole la utilidad y el uso más conveniente.

El espacio inicial, "MIBLIOTECA" al que accede todo el personal de la organización, dispone de la información principal de referencia. Se concibe, por tanto, como el centro neurálgico de la Biblioteca, como un espacio profesional, informativo, de comunicación y participación, abierto a potenciar y favorecer la inteligencia colectiva.

Los grupos de trabajo y de mejora disponen, también, de un espacio profesional propio. Actualmente son el entorno innovador por excelencia de la Biblioteca. Es el centro dónde surgen las principales ideas e iniciativas que se lleva a cabo en cada una de sus materias y especialidades. Es el espacio desde dónde surgen, se analizan y se ponen en marcha las mejoras y proyectos de la institución. Su operativa de funcionamiento y estructura son similares. Están formados por personal voluntario de diferentes servicios y escalas.

Toda la documentación interna generada como actas, informes, planes, etc. está disponible para su consulta en la intranet. En cada grupo hay un responsable que se ocupa de publicar esa información en la intranet. La [intranet dispone de su propio manual de uso](#). Y se programan formaciones de refresco dirigidas a todo el personal de Biblioteca.

## 2. Jornada de Biblioteca

Desde 2007 se celebra anualmente esta jornada que reúne a todo el personal y sirve para reflexionar, debatir y dar a conocer los proyectos e iniciativas que se han llevado a cabo en la Biblioteca durante el año y alguno de los previstos a corto plazo. También,

## 3. Listas de distribución y correos electrónicos administrativos.

El GMCI ha puesto en marcha y mantiene varias listas. La principal "biblioteca" engloba a todo el personal. También, existen otras dos especializadas "catalogación" para el personal que trabaja en servicios relacionados con el proceso técnico y "circulación" para aquellas personas que desarrollan tareas en préstamo; así como las de cada Grupo de trabajo o de Mejora.

Una lista de distribución es una herramienta que permite enviar un mensaje a un conjunto importante de direcciones de correo electrónico escribiendo a la dirección de la lista en lugar de a cada uno de ellos por separado. En el caso de la UNED, se identifican por el dominio **@listserv.uned.es**. Son útiles para debatir temas de interés común para un conjunto de usuarios o para organizar grupos de trabajo cuyos componentes deban estar permanentemente informados del desarrollo de una tarea. Una lista de distribución la forman un administrador, que se encarga de

sirve como punto de encuentro para mejorar la comunicación, la participación y el sentimiento de pertenencia e identidad con la organización.

gestionarla, y los usuarios, que envían mensajes a la lista para ser distribuidos. Las listas ofrecen muchas otras funcionalidades entre las que se encuentran:

- Manejar suscripciones y desuscripciones, por correo o a través de un navegador web.
- Distribuir e-mail a todos los suscriptores.
- Acumular los mensajes para ser enviados periódicamente.
- Salvar los mensajes enviados a la lista en un archivo compartido.
- Manejar automáticamente comunicaciones entre miembros y propietario de la lista.
- Informe de la actividad de la lista.
- Permitir a los propietarios controlar el carácter y comportamiento de su lista.



### **Correos adm.uned.es**

El correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos. Aparte de las direcciones personales existen otro tipo de cuentas para servicios o departamentos, son las cuentas de administración o función administrativa de la Universidad, tienen dominio "**adm.uned.es**".

En la aplicación de correo electrónico podemos crear listas de contactos, es decir, seleccionar aquellas personas, generalmente un número reducido, que vayan a recibir o enviar habitualmente mensajes. Sin embargo, no hay que confundir una lista de distribución con una lista de contacto por ejemplo en Outlook . Al enviar a estas listas, se envía un correo por cada dirección de la libreta, mientras que si se envía a una lista de distribución, se envía un solo correo al servidor. Será el servidor el encargado de repartirlo a cada dirección de una manera más eficiente (además de

otras funciones de archivado, gestión de usuarios, interfaz web, etc).

También hay que tener en cuenta que se puede enviar a la lista desde diferentes equipos de distintos usuarios, mientras que la libreta de direcciones sólo está en el equipo de un usuario particular, es decir, el que ha creado la lista de contactos.

Por último, el de correo electrónico administrativo no permite gestionar el alta o baja de los miembros de la lista de contactos, no ofrece información sobre la actividad de que se lleva a cabo y tampoco permite moderar el envío de mensajes.

## **4. Boletín de comunicación interna de la Biblioteca de la sede central de la UNED**

### **Definición**

El Boletín Interno de la Biblioteca de la sede central de la UNED surge en octubre de 2007 de una necesidad de mejorar la comunicación interna de la organización, para lograr que esta se produzca de manera frecuente, eficaz y pertinente. Su periodicidad es mensual e incluye las noticias generadas en la organización en el mes anterior. El envío a las personas que trabajan en la Biblioteca

se produce el primer día laborable del mes siguiente, siempre que sea posible.

### **Objetivo**

El objetivo fundamental del boletín interno es mantener informados a los empleados de la Biblioteca UNED sobre las novedades que se produzcan en el seno de la organización relativas a nuevos proyectos de trabajo emprendidos por las distintas

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

unidades, cambios de procedimientos, temas relacionados con la política y cultura de la organización, actividades formativas y congresos en los que se ha participado y cualquier otro hecho que se salga de las tareas habituales de cada unidad y sea reseñable. Esto, además de permitir conocer los proyectos extraordinarios realizados en las distintas secciones, redundará en el mejor funcionamiento de la biblioteca y la integración de todos los que trabajamos en ella.

Por otro lado, la mejora de la comunicación por medio de información oficial pretende evitar malos entendidos e informaciones incompletas que se pueden generar en los canales informales de comunicación, dinamizar los flujos informativos verticales, tanto ascendentes como descendentes, generar sentido de pertenencia y contribuir a consolidar un clima laboral positivo. El boletín debe reflejar lo que es y lo que hace la Biblioteca UNED, así como las personas que realizan las actividades mencionadas con el objeto de reconocer el trabajo realizado, garantizar la transparencia en la gestión e identificar las fuentes a las que el resto de miembros de la organización pueden dirigirse para obtener más datos.

### **Diseño**

El diseño se ajusta a la identidad corporativa de la Biblioteca y de la UNED en general, incluyendo el logo de la Biblioteca y los colores corporativos. Cuenta con enlaces a la intranet, 2.0, blog, buzón de sugerencias, web de la biblioteca y navegación a números atrasados

del boletín. Se ha buscado un estilo depurado, que favorezca una comunicación eficaz.

### **Procedimiento**

Dos personas se encargan, supervisadas por la Dirección de la Biblioteca, de la elaboración mensual del Boletín, proceso que comienza con la recogida de información y finaliza con su envío a través de la lista de distribución biblioteca@listserv.uned.es.

Una de las personas será la encargada de recopilar la información, para lo que dirigirá un correo tipo a las personas señaladas como fuente de información, entre 3 y 5 días antes de la finalización del mes al que se refiere el boletín, respondiendo a este esquema:

*Asunto: Recopilación de información para el Boletín de la Biblioteca de mes en cuestión.*

*Estimados compañeros,*

*Como miembros del Consejo de Dirección, o coordinador de un Grupo de Trabajo o Mejora, os solicitamos el envío de las novedades del mes XXX, precisando si la información remitida responde a las actividades del Grupo o del Servicio.*

*Muchas gracias por vuestra colaboración.*

*Grupo de Comunicación Interna*

Las personas señaladas como fuente de información, en respuesta a este correo, facilitarán los datos completos, incluyendo el enlace de la noticia, en caso de existir, a los redactores del boletín.

### **Contenido**

La información recibida por correo electrónico será recopilada en un único documento, que será editado por la otra persona encargada del boletín para que el estilo en la redacción sea único y respete lo establecido en las *Normas para la elaboración de material impreso y digital* de la Biblioteca UNED. El tratamiento de la información en las noticias no es analítico sino meramente informativo, completándose con enlaces para que las personas interesadas puedan profundizar.

Con carácter general, las actividades reseñadas aparecerán como realizadas por la Coordinación, Servicio, o Grupo en cuestión, cuando se trate de una actividad conjunta relacionada con las funciones propias de la unidad. Se enumerará a las personas que han intervenido, cuando se trate de un trabajo de carácter individual que exceda las funciones atribuidas al puesto de trabajo.

Una vez completa la información se clasificará en los siguientes epígrafes de los que consta el Boletín, susceptibles de revisarse en función de la evolución de la organización, por el Grupo de Comunicación Interna de la Biblioteca UNED:

**Destacamos:** este epígrafe abre el boletín y está dedicado al reconocimiento del trabajo realizado por una persona o servicio de la Biblioteca que ha requerido una especial dedicación o la asunción de responsabilidades y tareas más allá de las asignadas a

su puesto de trabajo. Fuente de procedencia: Dirección de Biblioteca.

**La Dirección informa:** la Dirección de la Biblioteca comunica de manera directa y simultánea novedades de especial alcance que afectan a todo el conjunto de trabajadores. Este epígrafe, debido a la naturaleza de su contenido, no habrá necesariamente de aparecer en todos los boletines. Fuente de procedencia: Dirección de Biblioteca.

**En el Día a Día:** espacio reservado a reseñar las principales actividades de carácter interno que se han realizado, fuera de las tareas habituales, que suponen cambios de procedimientos, servicios ofrecidos a los usuarios o colecciones ofertadas. Cuando el alcance del proyecto sea de gran envergadura, se informará de las novedades que se van a poner en marcha mientras se está realizando el trabajo y antes de su puesta a disposición de los usuarios. Fuente de procedencia: Coordinadores de Áreas, Jefes de Servicio, Coordinadores de Grupos de Trabajo y de Mejora.

**Biblioteca y sociedad:** en el que se incluye la información relativa a actividades realizadas por personal que trabaja en la Biblioteca y que trasciende el ámbito de actuación de la comunidad universitaria a la que prestamos nuestros servicios. En este epígrafe se recogerá todo lo relativo a actividades culturales, visitas, grabaciones, campañas solidarias, entre otros.

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

Fuente de procedencia: Coordinadores de Áreas, Jefes de Servicio, Coordinadores de Grupos de Trabajo y de Mejora.

**Recursos humanos:** contiene la información referida a los cambios que pudieran producirse relativos a la gestión de personal, así como aquellos cambios en el régimen laboral adoptados por la Gerencia de la universidad que afecten a las personas que trabajan en la Biblioteca. Fuente de procedencia: Subdirección de Biblioteca.

**Actividades Formativas:** Refleja por una parte los cursos impartidos o las ponencias presentadas por los bibliotecarios de la sede central de la UNED en otros organismos, así como la formación recibida por los mismos.

La información seguirá siempre el esquema: Título del evento (con enlace a la web del mismo), entidad organizadora, fechas de celebración, lugar de celebración. Ponente: nombre y apellidos del autor. El nombre del Servicio al que está adscrito el ponente dependerá del trabajo presentado, es decir, si es resultado de un trabajo en equipo o no. En el caso de asistencia a cursos se omitirá el nombre del Servicio dado que no es un dato relevante y es conocida por toda la organización la adscripción de las personas a las distintas áreas o servicios.

Fuente de procedencia: Dirección de Biblioteca, Coordinadores de Áreas, Jefes de Servicio, Secretaría de Dirección.

**Os recordamos que:** ubicado en el pie de página del Boletín, incluye información no reciente pero que, por su especial relevancia, es

preciso refrescar. Fuente de procedencia: Redactores del Boletín de Comunicación Interna, Grupo de Mejora de Comunicación Interna

### Envío

El envío a todas las personas que integran la Biblioteca se produce de manera simultánea a través de la lista de distribución [biblioteca@listserv.uned.es](mailto:biblioteca@listserv.uned.es). Cuando el boletín está listo y maquetado, el responsable de realizar el envío debe entrar previamente en la [interfaz de administración de la lista](#), con el fin de modificar el campo *“Esconder al remitente de un mensaje, reemplazándolo por la dirección de la lista (esto elimina los campos From, Sender y Reply-to) (Editar anonymous\_list)”* que se encuentra dentro de *“Opciones generales”*. Seleccionará entonces la opción *“Sí”*, con el objetivo de que no se muestre la dirección de correo electrónico personal del encargado del envío a la lista de distribución.

Una vez realizado este cambio, se procede al envío del boletín a la mencionada lista. Realizado el envío de nuevo se accederá a la [interfaz de administración de la lista](#), con el fin de revertir el cambio realizado y que los mensajes posteriores que se reciban a través de la lista sí aparezca el remitente del mensaje.

### Fe de erratas

Cuando se hayan producido errores en la información incluida en el boletín que los redactores puedan recibir después de la distribución

del mismo, así como omisiones en las personas participantes en las actividades reseñadas, la subsanación se realizará exclusivamente

en la [versión archivada de los boletines](#).

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

El Plan de Comunicación Interna se revisa de forma anual para garantizar que se adecua a la situación de la Biblioteca. Los objetivos fijados en el Plan se incorporarán a las Acciones anuales del Plan Estratégico, evaluándose por tanto con el resto del Plan. El Grupo de Mejora de la Comunicación Interna se mantiene al día de las tecnologías y herramientas relativas que faciliten y mejoren los flujos de comunicación.

De forma bienal, a través de encuestas de clima laboral, se incorporan cuestiones en torno a la comunicación interna en la Biblioteca para pulsar la opinión del personal de la misma. Las opiniones expresadas en las mismas, y en los cuestionarios que se distribuyen en las Jornadas de Biblioteca, sirven al Grupo de Mejora de Comunicación Interna para extraer conclusiones y evaluar la eficacia del Plan.

Para conocimiento de todo el personal, el GMCI publica en la intranet:

- Un informe anual de análisis y diagnóstico de la situación de la comunicación interna a partir de las encuestas de las Jornadas de Biblioteca.
- Informe bienal de análisis y diagnóstico de la situación del clima laboral a partir de las encuestas realizadas.

Además, la evolución de los indicadores del cuadro de mando de la Biblioteca relativos a las personas ofrece resultados sobre las medidas implementadas por el GMCI:

Indicadores de percepción

Med-PerP1 Valoración media encuesta clima

Indicadores de rendimiento

Med-PerR1 Documentos procesados/ nº personas implicadas

Med-PerR2 Nº horas formación/formador

Med-PerR3 Nº préstamos/personal mostrador

Informe de REBIUN sobre Comunicación Interna en las Bibliotecas Universitarias 2002

PASTOR ALBALADEJO, Gema. “La comunicación interna: ¿una asignatura pendiente en nuestras administraciones públicas?”. *Capital Humano*. nº 153 (marzo 2002), p.74-78

SALÓ, NURIA. “La comunicación interna: instrumento fundamental de la función directiva”  
<http://www.losrecursoshumanos.com/comunicacion-interna.htm> [consultado 06/02/2008].

ZARCO MARTÍN, V. Flujos y barreras de comunicación. En: RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, A. (Ed.) *Los recursos humanos en las administraciones públicas*. Madrid: Tecnos, 1995.

## ANEXOS DOCUMENTALES

**Anexo I.** Análisis y diagnóstico de la situación de la comunicación interna en la Biblioteca UNED

**Anexo II.** Procedimiento para solicitar Lista de distribución y/o Correo electrónico Administrativo.

**Anexo III.** Plan de Acogida para personal de nuevo ingreso

**Anexo IV.** Preguntas Frecuentes de uso Interno (FAQ)

**Anexo V.** Díptico de Comunicación interna

**Anexo VI.** Flujo de la información por los canales y responsables

## ANEXO I

### **Análisis y diagnóstico de la situación de la comunicación interna en la Biblioteca UNED**

Los expertos en recursos humanos consideran que, para establecer la estrategia de comunicación en el seno de una organización, es necesario realizar previamente un estudio riguroso mediante análisis e informes que permita conocer exactamente cuál es el estado de la comunicación en el marco de dicha organización. Es preciso conocer cuáles son las prácticas de comunicación en funcionamiento, sus puntos fuertes, sus deficiencias, la influencia del estilo de dirección y su liderazgo en los empleados, la imagen institucional interna, la motivación y las opiniones, las contradicciones, los tipos y la cantidad de información que se recibe y las demandas que se generan, así como las culturas y subculturas internas.

De este modo, para realizar el análisis y diagnóstico de la situación en la Biblioteca se han tenido en cuenta las **impresiones y opiniones del personal** sobre la comunicación interna recogidas a través de encuestas de clima y encuestas en las Jornadas de Biblioteca y el Grupo de Mejora de la Comunicación ha realizado a

lo largo de los últimos años un **análisis de los resultados** estableciendo las siguientes conclusiones:

- las herramientas mejor conocidas y valoradas son, por este orden: la intranet, el boletín de novedades, la lista de distribución general y las Jornadas de Biblioteca
- el grado de conocimiento y uso de los instrumentos de comunicación es muy desigual según las categorías laborales. Considerablemente más alto en los niveles superiores, pero en general muy elevado
- la percepción de estar bien informado de las novedades que se producen en la Biblioteca está en un nivel medio
- el conocimiento de las actividades de unidades ajenas a la propia se sitúa en un nivel medio-bajo, y tiende a disminuir en las escalas inferiores
- conciencia generalizada de la existencia de problemas de comunicación horizontal (entre unidades)
- acuerdo, bastante generalizado, de que la información fluye, de manera predominante, de arriba hacia abajo

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

- exceptuando el nivel directivo, el uso de canales informales de comunicación se encuentra bastante extendido
- el sentimiento de que es posible hacer llegar fácilmente sugerencias y aportaciones de interés a los niveles directivos se emplaza en un nivel medio, aunque tiende a disminuir según se desciende en la jerarquía
- el sentimiento de que es posible hacer llegar fácilmente sugerencias y aportaciones de interés a los Jefes de Servicio está en un nivel medio-alto, aunque también tiende a disminuir según se desciende el escalafón.

Cabe destacar que en el año 2007 el **Boletín de la Biblioteca** comenzaba su andadura y que actualmente se ha constituido como la herramienta de Comunicación Interna mejor valorada. Además, **la implantación y desarrollo del resto de herramientas ha contribuido a una mejora de la percepción de la comunicación interna** por parte del personal de la Biblioteca. La encuesta realizada en octubre de 2012, coincidiendo con las Sextas Jornadas de Biblioteca, revela estos cambios:

- el boletín se ha impuesto como la herramienta mejor valorada, seguida de las listas, las jornadas, la intranet y los blogs.
- El 92% de los encuestados afirman que la Comunicación Interna en la Biblioteca ha mejorado.

La comunicación interna también ha sido objeto de estudio en los **Cuestionarios de Clima Laboral** que bienalmente se envían al personal de la Biblioteca desde la Oficina de Calidad de la UNED. En los dos últimos cuestionarios se incluye un ítem relacionado con la comunicación interna, a saber:

### Ítem 38 del Cuestionario 2010-2011

38.- Los mecanismos de comunicación son adecuados

Este ítem fue contestado por 54 miembros del personal de la Biblioteca y el porcentaje de respuestas con valoración 4, 5 y 6 fue del 61,11%, de media.

### Y el ítem 9 del Cuestionario 2012-2013

9.- La comunicación interna en la Biblioteca funciona correctamente



## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

Este ítem fue contestado por 60 miembros del personal de la Biblioteca y el porcentaje de respuestas con valoración 4, 5 y 6 fue del 51,67%, de media.

De este análisis se desprende que la percepción global de la comunicación interna durante un periodo determinado mejora sustancialmente si la encuesta se enfoca en este aspecto en concreto y decrece ligeramente cuando se incluye una pregunta sobre la misma en un cuestionario de enfoque mucho más amplio como el planteado en una encuesta de Clima Laboral.

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas anteriores, el Grupo de Mejora ha realizado su propio **análisis respecto a la comunicación interna**. Este análisis refleja una **evolución en la cultura de la comunicación interna** en la Biblioteca desde la creación del primer Plan de Comunicación Interna pasando por las sucesivas revisiones del mismo. En dicho análisis se han examinado los siguientes puntos:

- los **flujos de información** existentes
- las **herramientas y recursos tecnológicos** para la comunicación disponibles
- la existencia o no de una cultura en la institución que fomente los flujos comunicativos en todos los sentidos.

Llegando a las siguientes conclusiones respecto a los **flujos de información** en la Biblioteca:

- han pasado de ser predominantemente descendentes y con una casi total ausencia de retorno (feedback) desde los niveles inferiores a los superiores, a un flujo de comunicación más bidireccional (Dirección con la puerta abierta)
- han evolucionado de la virtual inexistencia de flujos de información ascendentes, a la posibilidad de intercambiar ideas en los debates de las Jornadas y en las listas de distribución
- la existencia de problemas en los flujos de información horizontales entre las distintas secciones sigue siendo un tema a mejorar, aunque el boletín de novedades ha contribuido a paliar esta situación.

El análisis de las sucesivas encuestas de clima laboral se realiza en un informe comparativo independiente en el que el GMCI propone acciones de mejora, a partir de los principales problemas detectados.

## Anexo II

### Procedimiento para solicitar Lista de distribución y/o Correo electrónico Administrativo.

Una vez autenticados en Campus UNED, accedemos en el apartado “**Petición de servicios**” a otros servicios informáticos y pinchamos en el enlace “acceso a la petición de servicios”.

Nos aparece la siguiente pantalla en la que habrá que seleccionar en el primer desplegable, **Unidad administrativa** y marcaremos en un segundo desplegable “**Biblioteca**”

#### Petición de Servicios - Universidad Nacional de Educación a Distancia

Información

Para dar de alta una cuenta de correo o solicitar un cambio de contraseña, es IMPRESCINDIBLE que el formulario a

Si aparecen sus datos (nombre, apellidos,...) en el formulario y usted no es el interesado, es porque previamente formulario le permita rellenar los campos correspondientes con los datos correctos.

Indique los datos de la persona que validará esta petición

Las peticiones realizadas a través de este formulario deben ser validadas por el PCR del Departamento/Ci después el nombre de la unidad a la cual usted pertenece.

Le recordamos que si usted está en varias unidades debe seleccionar aquella por la cual cree que se debe r

Por ejemplo: Si usted es PDI de la Sede Central, pertenece a un departamento, pero si quiere pedir una c puesto que será el PCR del Centro Asociado el que deberá validar la petición.

Seleccione el Tipo de Unidad a la que pertenece la persona que validará esta petición:

Unidad Administrativa \*

Seleccione la Unidad a la que pertenece la persona que validará esta petición:

BIBLIOTECA (2242 - BIBLIOTECA) \*

- Seleccionar Unidad del PCR -
- Actividades Culturales (1545 - Otros Puestos)
- Administración del CTU (1882 - Gerencia)
- ADMINISTRACIÓN DEL CTU (2261 - CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA UNED)
- Administración Escuela de Doctorado (1859 - Dpto. Apoyo a la Docencia y la Investig.)
- ALMACÉN DISTRIB. MEDIOS IMPRESOS Y AUDIO (2244 - DIRECCIÓN EDITORIAL)
- ANIMADOR (2502 - GABINETE TÉCNICO DE LA GERENCIA)

Después escogemos el **tipo de servicio** que queremos solicitar: Cuenta de correo electrónico o Lista de distribución. En el siguiente desplegable marcamos alta de una cuenta de correo o bien alta de una lista de distribución.

Indique el Servicio que Solicita

Para facilitar la gestión de los servicios solicitados se han agrupado las posibles solicitudes dependiendo del objeto sobre el cual se quiere actuar.

Por ejemplo: Si desea cambiar la contraseña de una cuenta de correo tendrá que seleccionar Cuenta de Correo Electrónico en el desplegable

Seleccione el tipo de servicio que desea solicitar:

Lista de distribución \*

- Seleccionar Tipo de Servicio -
- Cuenta de correo electrónico
- Cuenta de publicación en WebUNED con FrontPage
- Dirección IP - Rosetas
- Lista de distribución

En el último paso, tendremos que teclear el nombre de la cuenta de correo electrónico, por ejemplo, [comunicacionexterna@adm.uned.es](mailto:comunicacionexterna@adm.uned.es) o de la lista de distribución [gcomunicacion@listserv.uned.es](mailto:gcomunicacion@listserv.uned.es). Además, en el caso de la lista hay que añadir más información como el **correo del administrador** o persona que va a moderar la lista; **descripción de la lista**, es decir, una frase que identifique qué grupo, servicio, departamento etc. ha creado la lista, por ejemplo “Lista del Grupo de Comunicación Interna de la Biblioteca” para que sea fácil conocer la actividad de la lista o quién hay detrás de la misma cuando accedemos al [listado completo de listas de distribución de la UNED](#).

# PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

Indique el Servicio que Solicita

Para facilitar la gestión de los servicios solicitados se han agrupado las posibles solicitudes dependiendo del objeto sobre el cual se quiere actuar.  
Por ejemplo: Si desea cambiar la contraseña de una cuenta de correo tendrá que seleccionar Cuenta de Correo Electrónico en el desplegable

Seleccione el tipo de servicio que desea solicitar:

Lista de distribución \*

Seleccione el objeto de la petición de servicio:

Alta de una lista de distribución \*

Campos específicos del servicio solicitado

Correo del administrador de la lista: \*

Nombre de la lista: @listserv.uned.es \*

Descripción de la lista: \*

Lista moderada:

Aparezca en listado de listas:

Observaciones (Añadir toda la información que crea necesaria para obtener una atención más rápida):

## Anexo III

### Plan de acogida a personal de nuevo ingreso

Disponible en la intranet, este Plan está destinado al personal que se incorpora a la Biblioteca. Tiene como objetivo ofrecer una visión global del servicio, presentando desde la estructura, a los servicios y productos, nuestros compromisos de calidad, etc. Además incluye información de interés general para cualquier persona que trabaje en la UNED.

## Anexo IV

### Preguntas Frecuentes de uso Interno (FAQ)

Es un [documento breve](#) que recoge cuestiones generales sobre el funcionamiento diario de la biblioteca. Sirve para resolver dudas que puedan surgir en un momento dado sobre temas internos como quién cataloga una materia, envíos de correo, autenticación en el sistema y uso de la red wifi, entre otras cuestiones

Lista	Descripción
<a href="#">actividades_guad</a>	Actividades C. A. Guadalajara
<a href="#">acurentaycinco</a>	Alumnos del Curso de Acceso para mayores de 45 años.
<a href="#">admin-direccion-empresa</a>	Lista de Historia Económica de Administración y Dirección de Empresas
<a href="#">aiidi</a>	Asociación Iberoamericana para la Investigación de las Diferencias Individuales
<a href="#">aldis</a>	Alumnos doctorado de sistemas inteligentes
<a href="#">altacapacidad</a>	Alumnos del Curso de Experto Universitario en Diagnóstico y Educación de alumnos con Alta Capacidad (08-09)
<a href="#">altacapacidad-aa</a>	[descripción no disponible]
<a href="#">alumnos_ingn</a>	Información para alumnos del Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado
<a href="#">alumnos_misc</a>	Lista de distribución de los alumnos del Master de Ingeniería de Sistemas y de Control
<a href="#">alumnosantiguados</a>	alumnos matriculados en la asignatura de Historia Antigua II durante los cursos 2009/2010 y 2010/2011.
<a href="#">anatec</a>	Curso de Analisis Técnico
<a href="#">antiguos-alumnos-melilla</a>	Antiguos estudiantes del Centro de Melilla
<a href="#">asociados</a>	Profesores Asociados
<a href="#">aula</a>	Curso de la UNED. Herramientas informáticas para el Aula
<a href="#">automar</a>	Lista de distribución AUTOMAR
<a href="#">aydadelbrasil</a>	PAS UNED ubicado en Avda. de Brasil.
<a href="#">ayudantes</a>	Lista para Profesores Ayudantes.
<a href="#">ayudnodoc</a>	[descripción no disponible]
<a href="#">ayuddoctores</a>	Lista para Profesores Ayudantes Doctores.
<a href="#">bdeducacionxxiespanol</a>	Facultades de universidades españolas y latinoamericanas con docencia en educación
<a href="#">bdeducacionxxingles</a>	Facultades de universidades anglosajonas y otras con docencia en educación
<a href="#">bdespanolreec</a>	Departamentos de universidades españolas y latinoamericanas con docencia e investigación en Educación Comparada
<a href="#">bdinglesreec</a>	Departamentos de universidades anglosajonas y otras con docencia e investigación en Educación Comparada
<a href="#">becarios</a>	Lista para Becarios de la UNED.
<a href="#">biblioteca</a>	Lista para el personal de la Biblioteca
<a href="#">biblioteca-sostenible</a>	Lista del Grupo Biblioteca Sostenible

**Anexo V**

**Díptico de Comunicación interna**

Diseñado en 2009 para dar a conocer las herramientas y canales existentes en materia de comunicación Interna y fomentar su uso entre el personal de la organización. Se publicitó en la Jornada de la Biblioteca, entregándolo a los asistentes. Se revisa y actualiza coordinadamente con este Plan de Comunicación Interna.

**Anexo VI**

Flujo de la información por los canales y responsables de la misma:

TIPO DE INFORMACIÓN	CONTENIDO	TEMPORALIZACIÓN	DIFUSIÓN	CANAL	RESPONSABLE
Normativa o reglamentación de la biblioteca	Normativa aprobada por consejo de gobierno o Comisión de Biblioteca	Sin periodicidad	Personal Bib. Comunidad Universitaria Sociedad	Web Intranet	Dirección
Normas Técnicas y Manuales de procedimiento	Normativa técnica elaborada por los diferentes Servicios y Dirección	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Lista de distribución	Coordinaciones, Jefes de Servicio, Grupos de Trabajo
Estadísticas	Estadísticas Biblioteca y Consorcios	Mensual y Anual	Personal Bib.	Intranet	Subdirección
Actas de Reuniones	Actas de Comisiones de la Biblioteca y Grupos de Trabajo y Mejora	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Correo-e	Dirección y Secretario de los Grupos de Trabajo y Mejora
Informes y documentos de Trabajo	Informes elaborados por los diferentes Servicios	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Correo-e	Coordinaciones, Jefes de Servicio, y autores de los mismos
Información de interés profesional	Información sobre Biblioteconomía y documentación	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet Lista de Distribución	Grupo de comunicación Interna y Dirección
Formación	Cursos y Jornadas relacionados con la Biblioteconomía y documentación	Sin periodicidad	Personal Bib	Intranet, Correo-e Lista de Distribución	Grupo de comunicación Interna y Dirección
Formularios	Solicitud de formación	Sin periodicidad	Personal Bib	Intranet	Dirección, Coordinaciones, Jefes de

## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA. BIBLIOTECA UNED

					Servicio
Encuestas	De Clima Laboral y Servicios a Usuarios	Bianual	Personal Bib	Intranet Lista de Distribución	Dirección y Grupos de Comunicación y Servicios a Usuarios, Grupo de comunicación Interna
Presupuestos	Gastos	Sin periodicidad	Personal Bib. Comunidad Universitaria Sociedad	Web Intranet	Dirección
Avisos	Información puntual de interés para el personal	Sin periodicidad	Personal Bib.	Intranet, Correo-e Lista de Distribución	Dirección, Subdirección
Sugerencias y opiniones	Comentarios y propuestas de mejora del personal	Sin periodicidad	Personal Bib.	Correo-e Buzón de sugerencias del Grupo de comunicación Interna	Personal de la Biblioteca

Biblioteca de la UNED- Plan de Comunicación Interna.Revisado en febrero de 2017