



# *Buenas prácticas en Comunicación Interna*

Grupo de trabajo para la implementación del Plan de Comunicación Interna  
VI Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento en la BUS  
Sevilla, 12 de diciembre de 2013

# *¿qué es la comunicación interna?*

*Se trata de entender mejor qué hacemos, hacer mejor lo que debemos y sentirnos mejor con lo que hacemos*

*(TAO Consultores)*

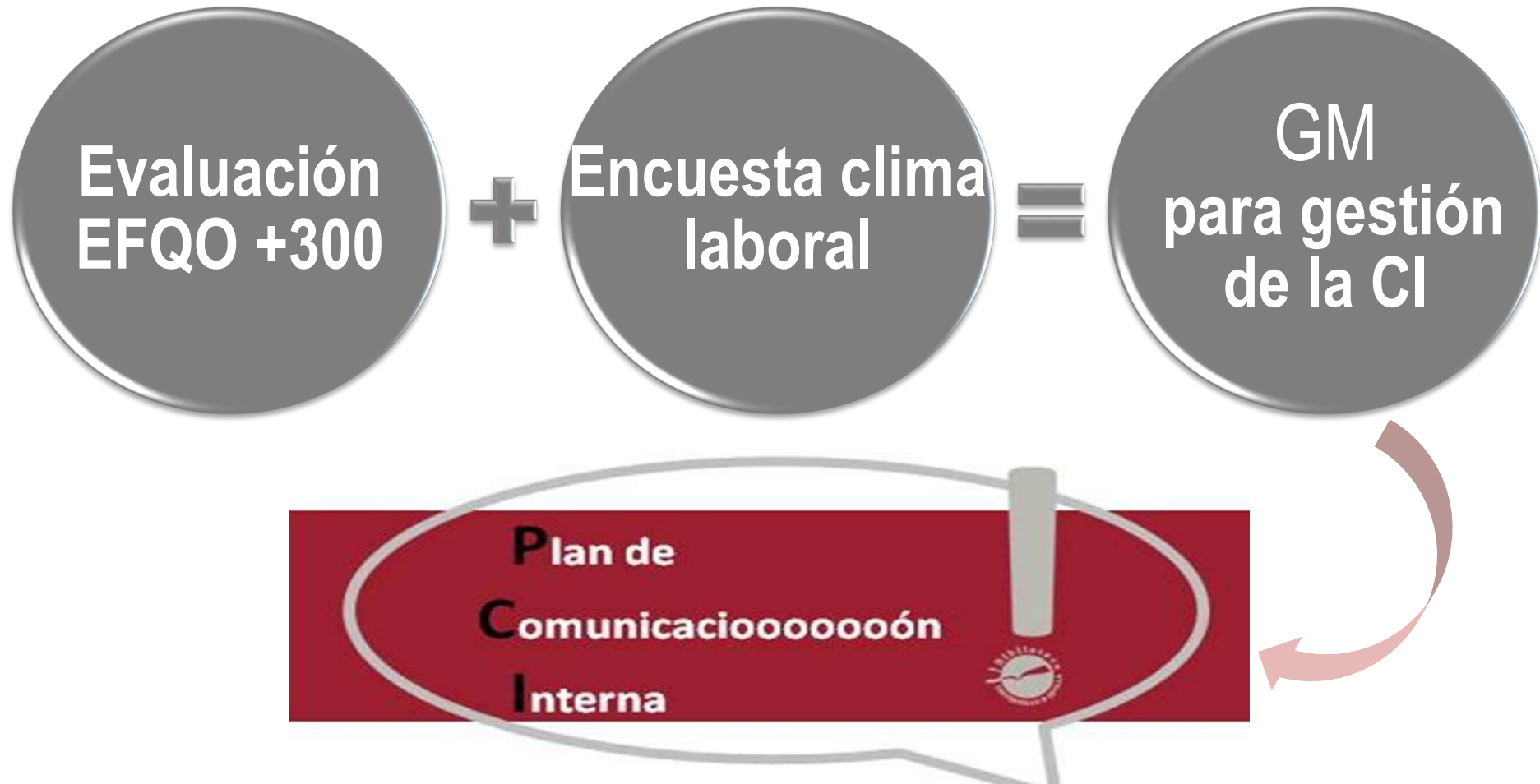
# *¿qué objetivos se persiguen?*

- Trasladar a las personas nuestra misión*
- Fijar la visión*
- Inculcar en profundidad los valores BUS*

# *¿qué ventajas tiene?*

- Produce satisfacción entre las personas*
- Mejora el clima laboral*
- Aumenta la eficiencia*
- Repercute en la satisfacción del cliente*
- Aumenta la productividad*

# *Un poco de historia*



# *Líneas del PCI*

- ✓ Crear un marco adecuado para la CI
- ✓ Desarrollar una cultura de CI entre la plantilla
- ✓ Difundir y hacer seguimiento del Plan

# Acciones en marcha



Un **manual de acogida** contiene **información diversa** que se entrega al **trabajador nuevo** que se incorpora a una organización.

**Favorece la integración** en el nuevo puesto de trabajo y facilita la asimilación de la cultura corporativa.

# Acciones en marcha

## Potenciación del uso del buzón de quejas y sugerencias



Listas de distribución: **manual de procedimiento para la gestión de las listas** y unas recomendaciones para los usuarios de las listas de distribución de la BUS.

### Darte de alta

- Solicita al administrador de la lista que te dé de alta en la lista
- Recuerda que todo el personal de la biblioteca debe estar dado de alta en la lista biblus.

### Enviar mensajes

- Envía tu mensaje a la dirección de la lista. Ej.: biblus@listas.us.es
- El asunto incorporará automáticamente el nombre de la lista
- Usa un título (asunto) descriptivo, que refleje el contenido del mensaje
- Intenta evitar en lo posible el envío de archivos adjuntos
- Utiliza siempre una firma, que te identifique y te sitúe (nombre, centro al que perteneces y puesto que ocupas)
- Aunque estemos en un ámbito cerrado y "familiar", tengamos cuidado con los derechos de autor, licencias y plagio de ideas
- Trata de ser breve y conciso: cuanto más breve sea tu mensaje, más personas lo leerán

### Contestar un mensaje

- Cuando contestes a un mensaje, utiliza la opción "Responder a todos"
- Evita los diálogos "uno a uno"
- Utiliza la opción "Responder" para mensajes personales
- Ajústate al tema del debate o la conversación
- No es necesario citar el mensaje completo: cita sólo aquella parte del mensaje a la que estás contestando
- Respeta las opiniones de los demás participantes en la lista
- Cuidado con el lenguaje: el sarcasmo a veces puede dar lugar a malos entendidos

### Consejos útiles

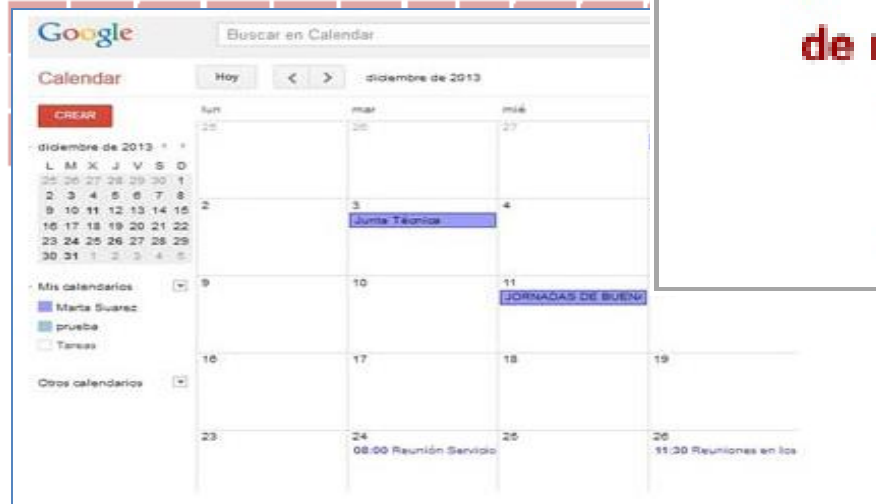
- Puedes crearte una carpeta en tu cliente de correo para archivar los mensajes de la lista de distribución
- Utiliza los filtros para que los mensajes lleguen directamente a la carpeta que te interesa, en lugar de a tu bandeja de entrada

# Acciones en marcha

## Reuniones

	E	F	M	A	M	J	Jl	A	S	O
Comisión (General ) de la Biblioteca Universitaria	X			X			X			X
Consejo de Dirección	X			X		X				X
Junta técnica						X				
Visitas de Dirección a Bibliotecas de Área	XX	XX	XX	XX	XX	XX			XX	XX
Reunión Servicios Centrales			X			X			X	
Comisiones de Bibliotecas de Área										
Reuniones de grupos de trabajo										
Jornadas de Buenas Prácticas										
Reuniones en los Centros										

agenda anual de reuniones + agenda anual corporativa



# Acciones en marcha

Grupos de trabajo



Para estar al día de eventos profesionales

Agenda profesional EPI

**Objetivo para 2014:**  
*rediseñar la Intrabus y relanzar el Boletín del Bibliotecario*



# Acciones en marcha



imagen corporativa

cartel promocional

**Comunicación Interna** 

*"Se trata de entender mejor qué hacemos, hacer mejor lo que que debemos y sentirnos mejor con lo que hacemos" (TAO Consultores)*

**Objetivo**

- Trasladar a las personas nuestra misión
- Fijar la visión
- Inculcar en profundidad los valores BUS

**Ventajas**

1. Produce satisfacción entre las personas
2. Mejora el clima laboral
3. Aumenta la eficiencia
4. Repercute en la satisfacción del cliente
5. Aumenta la productividad

**Canales de comunicación BUS**

The poster displays nine small images arranged in a 3x3 grid, illustrating different communication channels. The top row includes a website screenshot, a red 'TELÉFONO' sign with two silhouettes, and a poster titled '¡Bienvenido a la BUS!'. The middle row shows a poster for 'Búsqueda de sugerencias y opiniones', a 'Mesa de distribución' sign, and another '¡Bienvenido a la BUS!' poster. The bottom row features a meeting scene, a yellow 'COMUNICACIÓN' sign with two silhouettes, and a person at a desk.

*....y para finalizar*

*Medir, medir y medir*

*(post de Ana Carrillo sobre CI en bibliotecarios)*



**Muchas gracias por vuestra atención !!**

**El Grupo de trabajo para la implementación del  
PCI lo forman  
Víctor Moya, Paz Sánchez, Marta Suárez y  
Carmen Muñoz**

**Toda la documentación en  
<http://comunicacionbus2.pbworks.com/>**