



“Comunicar, colaborar, aprender: el caso de la intranet de la Biblioteca de la Universidad de Burgos”

Ana Esther Sedano Ruiz



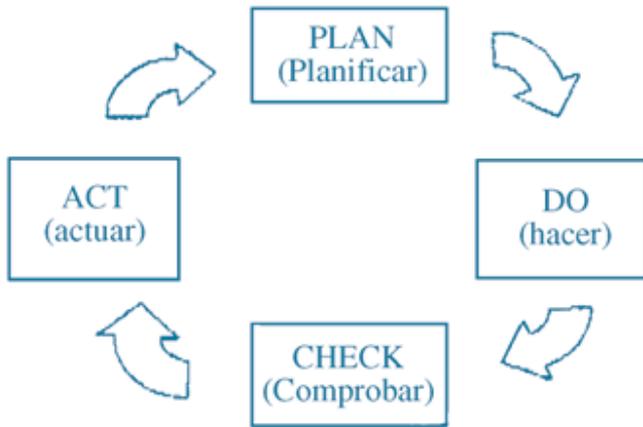
iNTRANET
BIBLIOTECA

Intranet orientada al modelo EFQM

Desde el año 2007 la Biblioteca de la UBU dispone de una nueva intranet corporativa que está planteada como herramienta para la gestión automatizada de las acciones que componen los 9 criterios del modelo EFQM:



EFQM y PDCA, así lo ve el jefe:



Fernando Martín Rodríguez, *El viaje hacia la calidad de la Biblioteca de la Universidad de Burgos*, Universidad de la Laguna, viernes 13 de febrero de 2009

-Planificar: analizar las causas de los problemas y programar actuaciones. **Criterios 1 y 2:**

Estrategia anticipativa y adaptativa

-Hacer: implantar las acciones planificadas modificando los procesos, recursos, organización, alianzas... **Criterios 3, 4 y 5:**

Reingeniería, reorientación y cambio

-Comprobar: Medir su impacto comprobando la eficacia del plan conforme a objetivos, resultados de indicadores y resultados de los mejores. **Criterios 6, 7, 8 y 9:**

Verificación

-Actuar: Introducir cambios para lograr los objetivos fijados. **Criterios 1, 2, 3, 4 y 5**

Aprendizaje, visión y mejora



Intranet antigua: página estática, funciona como gestor documental, sin autonomía de publicación

INTRANET DE LA BIBLIOTECA

Información general

- [Gestión de la intranet de la Biblioteca](#)
- [Normativa](#)
- Plan estratégico
- Informe de calidad
- [Actas](#)
- [Estadísticas y memorias de la Biblioteca](#)
- [Personal](#)
- [Formularios](#)
 - [Formulario de comunicación general de incidencias](#)
 - [Formularios internos](#)
 - [Formularios de solicitud de servicios](#)
- [Tabla de las Bibliotecas con las Titulaciones y acrónimos](#)
- Portadas de manuales

- Grupos de trabajo
- [Modelos de Fax](#)
- Tablón de anuncios
- [Incidencia informática](#)
- [Búsqueda email directorio UBU](#)
- Programas informáticos
 - [Acrobat reader](#)
 - RealPage
 - Citrix
 - Visio 2000
- [Cooperación](#)
- [In-Forma...TÉ](#)



[Biblioteca Verde](#)

Información específica

- [Funciones, tareas y procesos del personal del Servicio de Biblioteca](#)
 - [Control bibliográfico](#)
 - [Adquisiciones](#)
 - [Automatización](#)
 - [Proceso técnico](#)
- Normalización
 - [Circulación](#)
 - [Información bibliográfica](#)
 - [Formación de usuarios](#)
 - [Préstamo interbibliotecario](#)
 - [Gestión de espacios bibliotecarios](#)

[Procedimientos](#)

[Bibliografía recomendada en UBUCampus](#)



[Página principal UBU](#)



[Página principal de la Biblioteca Universitaria](#)



bubinf@ubu.es

UBUAT



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Burgos, 11 de mayo de 2011

Intranet actual, vista general:

The screenshot shows the intranet interface for the University of Burgos library. At the top left is the university's logo and name. A navigation bar includes 'Acceso a la Web de la Biblioteca' and a search bar. The main content area features a search bar, a toolbar with icons for 'Ramas', 'Perm.', 'Editar', 'Nuevo', 'Mover', and 'Copiar', and an 'Agenda' section. The agenda shows a calendar for July 2010 with the 22nd highlighted, and a list of events including 'Validación Autoevaluación de la Biblioteca con el modelo EFQM'. The right sidebar contains various utility links like 'Acceso a la INTRANET', 'Agenda de eventos', and 'Gestión de incidencias'.

UNIVERSIDAD DE BURGOS

Acceso a la Web de la Biblioteca

Buscar [Búsqueda Avanzada]

Ramas Perm. Editar Nuevo Mover Copiar

Agenda

Inicio :: Servicios :: Agenda Últ. modificación :26/03/2010

En la agenda se publican todas la reuniones, eventos, conferencias, etc. a las que asisten personas que trabajan en la Biblioteca.

lunes 19 de julio de 2010

09:00

Validación Autoevaluación de la Biblioteca con el modelo EFQM

Homologación puntuación EFQM
Biblioteca, Sala de Juntas B,
Biblioteca General

| julio | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| L | M | M | J | V | S | D |
| 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 |

Acceso a la INTRANET

Usuario Activo: Biblioteca.
Gestión de Servi...
[cerrar sesión]

Agenda de eventos

Destacados

Gestión de incidencias

- Alta de incidencia
- Listado / Búsqueda
- Categorías
- Incidencias pendientes
- Seguimiento de mis incidencias

Foros de discusión

Formularios internos

Formularios de e-servicios

Acceso a aplicaciones

Intranet actual, así lo ve el jefe:

| INTRANET | | | | | |
|---------------------------|--|--|-----------------------------|----------------------|------------------------|
| GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | GESTIÓN DE PROCESOS | GESTIÓN DE RESULTADOS | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | GESTIÓN DE REUNIONES | GESTIÓN DE INCIDENCIAS |
| Repositorio documental | Versionado, vigencia y firma electrónica | Indicadores y cuadro de mando integral | Interna Multidireccional | Agenda Actas | Internas Externas |
| Conocimiento | | | Participación | | |
| Evidencias | | | | | |



Intranet actual, características generales:



-**Integrada:** estación de trabajo, misma imagen corporativa y diseño homogéneo, elemento integrador de las aplicaciones de uso interno de la Biblioteca.

-**Personalizada y segura:** sistema de autenticación a través del LDAP, acceso por perfiles individuales, gestión de permisos de publicación (descentralizada).

-Posibilidad de recuperar la información a través de la **búsqueda simple y avanzada**. Corre sobre un **gestor de contenidos** denominado Proxia® Content Manager, desarrollado por Divisa IT.

-**Usable:** manejo fácil e intuitivo.

-**Universal, normalizada y accesible.**



Intranet actual, módulos implementados:

GESTOR DOCUMENTAL (Criterios 1-9):

-Gestiona el conocimiento generado por la Biblioteca.

-Funciona como un repositorio documental que contiene documentación muy variada: manuales e instrucciones, estadísticas, encuestas, texto completo de cursos de formación, actas, mapa de procesos, planificación estratégica, convenios, etc.

| Información General Interna |
|--------------------------------------|
| • Actas |
| • Biblioteca verde |
| • Cooperación |
| • Desarrollo de software |
| • Encuestas |
| • Emergencias |
| • Estadísticas y memorias |
| • Gestión de la intranet y de la Web |
| • Normativa |
| • Personal |
| • Plan estratégico |
| • Proyectos transversales |
| • Q-Bub: gestión EFQM |

| Estadísticas y memorias |
|---|
| Inicio :: Información General Interna :: Estadísticas y memorias Últ. modificación :16/07/2010 |
| Memorias de la Biblioteca Contiene las memorias de la Biblioteca ordenadas por año. Está disponible ya la del curso académico 2009-2010 |
| Seguimiento indicadores de la Biblioteca 2009 - 2010 Seguimiento indicadores de la Biblioteca de la Universidad de Burgos 2009-2010 |
| Comparativa indicadores Consorcio BUCLE 2009 Comparativa indicadores año 2009 entre las Bibliotecas que forman parte del Consorcio BUCLE: Burgos, Valladolid, León y Salamanca |
| Comparativa datos de situación e indicadores selección universidades públicas españolas 2009 Se comparan los datos de situación e indicadores en 2009 de una selección de bibliotecas de universidades públicas españolas: Burgos, La Rioja, Lleida y Pública de Navarra |
| Estadísticas de la Sección de Información Información estadística sobre las funciones desempeñadas en la Sección de Información: búsquedas bibliográficas atendidas, cursos de formación impartidos, accesos a los recursos electrónicos adquiridos por la Bibliotecas (bases de datos, libros elect... |



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Burgos, 11 de mayo de 2011

Intranet actual, módulos implementados:

GESTOR DOCUMENTAL (Criterios 1-9):
contenidos que hemos creado ex profeso para documentar el proceso de evaluación de la Biblioteca:

- Q-BUB: gestión EFQM
 - Algunos subcontenidos del Plan estratégico: Datos del entorno para la planificación estratégica...
 - Algunos tipos de procedimiento: estratégicos, soporte y medida.
 - Sello de Excelencia 300+
- etc.

Q-Bub: gestión EFQM

Inicio :: Información General Interna :: Q-Bub: gestión EFQM

Últ. modificación :11/04/2011

Recoge todos los aspectos relacionados con la gestión de la calidad en la Biblioteca según el modelo EFQM

Sello Excelencia Europea 300+

Documentación relacionada con la tramitación del Sello de Excelencia Europea 300+ concedido a la Biblioteca el 15 de marzo de 2011

Criterio 1. Liderazgo

El comportamiento de todos los directivos como líderes de la Biblioteca hacia la excelencia empresarial

Criterio 2. Política y estrategia

La misión, valores, visión y orientación estratégica de la Unidad Organizativa y los métodos utilizados para conseguirlos

Criterio 3. Gestión de las personas

La gestión del personal de la Biblioteca

Criterio 4. Alianzas y recursos

La gestión, utilización y conservación de sus recursos

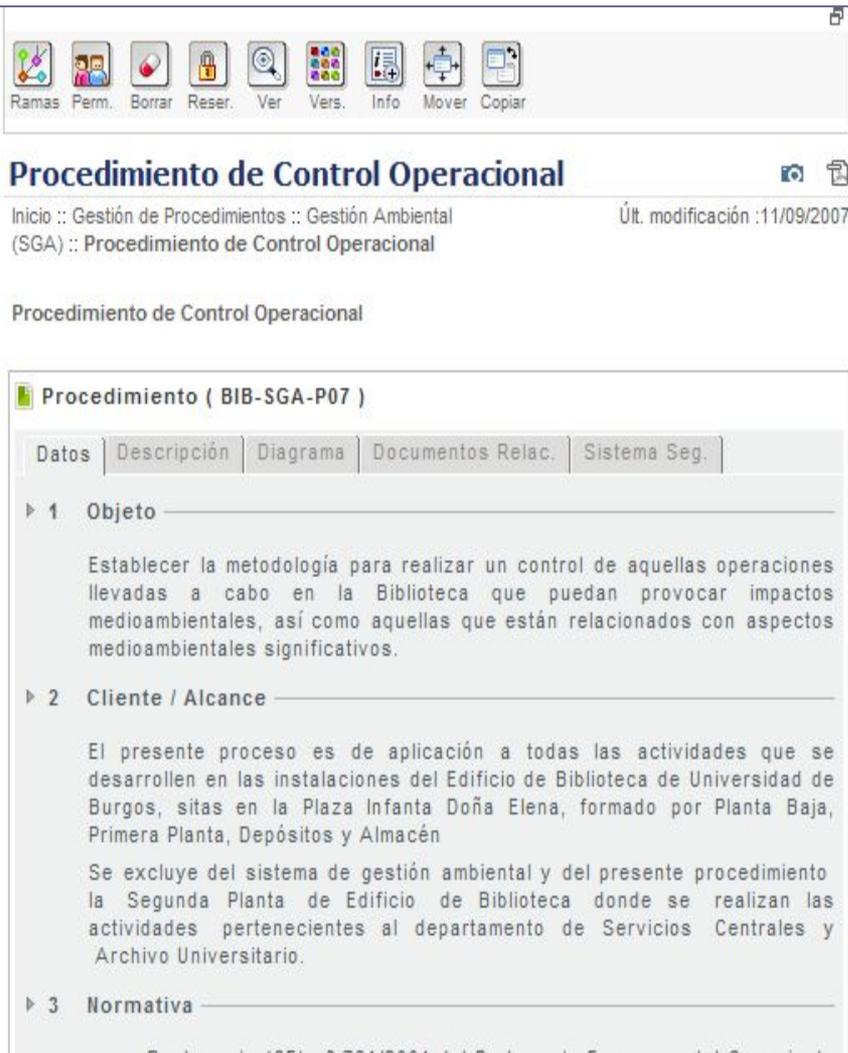


Intranet actual, módulos implementados:

GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS (Criterios 1, 2, 5 y 9):

- Aplicación que gestiona la publicación y versionado de los procedimientos de la Biblioteca.

- En la actualidad da soporte al Sistema de Gestión Ambiental de la Biblioteca, Certificación ISO 14001-2004 y Verificación EMAS n° 00025-CYL



The screenshot displays a web application interface for 'Procedimiento de Control Operacional'. At the top, there is a toolbar with icons for 'Ramas', 'Perm.', 'Borrar', 'Reser.', 'Ver', 'Vers.', 'Info', 'Mover', and 'Copiar'. Below the toolbar, the page title is 'Procedimiento de Control Operacional'. The breadcrumb trail reads: 'Inicio :: Gestión de Procedimientos :: Gestión Ambiental (SGA) :: Procedimiento de Control Operacional'. The page content is titled 'Procedimiento de Control Operacional' and shows details for 'Procedimiento (BIB-SGA-P07)'. There are tabs for 'Datos', 'Descripción', 'Diagrama', 'Documentos Relac.', and 'Sistema Seg.'. The 'Objeto' section (1) describes the methodology for controlling operations in the library. The 'Cliente / Alcance' section (2) specifies the application area in the library building and lists exclusions. The 'Normativa' section (3) is partially visible at the bottom.



Intranet actual, módulos implementados:

Tiempo de tramitación de pedidos de monografías

Inicio :: Gestión de Indicadores :: Tiempo de tramitación de pedidos de monografías

Últ. modificación :12/07/2010

 descargar

IDENTIFICACIÓN

| | |
|-----------|---|
| Tipo | Actividad |
| Código | BUB-IN-0013 |
| Proceso | AB-10 |
| Área | Procesos |
| Categoría | Adquisiciones y control Bibliográfico |
| Nombre | Tiempo de tramitación de pedidos de monografías |
| Criterio | 6a |

DESCRIPCIÓN

| | |
|--------------------------|--|
| Objetivo | Medir los tiempos de tramitación de pedidos |
| Definición | Tiempo medio transcurrido desde la fecha de petición de compra de una monografía hasta la tramitación del pedido |
| Método | Dividir el tiempo transcurrido en compra de monografías por el número de peticiones tramitadas |
| Periodicidad | Anual |
| Fecha límite | Marzo |
| Segmentación | No |
| Unidad | Responsable de la Unidad de Publicaciones Unitarias |
| Uso | revisión por la dirección; REBIUN |
| Satisfacción del cliente | SI |

GESTIÓN DE INDICADORES (Criterios 6, 7, 8 y 9):

- Aplicación que gestiona los indicadores de la Biblioteca. Cada ficha de indicador consta de cuatro campos: Identificación, Descripción, Resultados y Comentarios.

| CATALOGO DE INDICADORES DE LA BIBLIOTECA | | | | |
|--|--|-------------|------------|---|
| <i>Identificación</i> | | | | |
| UNIVERSIDAD DE BURGOS | Tipo: | Actividad | Área: | Procesos |
| Biblioteca Universitaria | Código: | BUB-IN-0013 | Categoría: | Adquisiciones y control Bibliográfico |
| | Proceso: | AB-10 | Nombre: | Tiempo de tramitación de pedidos de monografías |
| <i>Descripción</i> | | | | |
| Objetivo: | Medir los tiempos de tramitación de pedidos | | | |
| Campo de aplicación: | | | | |
| Definición: | Tiempo medio transcurrido desde la fecha de petición de compra de una monografía hasta la tramitación del pedido | | | |
| Método: | Dividir el tiempo transcurrido en compra de monografías por el número de peticiones tramitadas | | | |
| Periodicidad: | Anual | | | Fecha límite: |
| Segmentación: | No | | | |
| Unidad: | Responsable de la Unidad de Publicaciones Unitarias | | | |
| Afecta a: | | | | |
| Uso: | revisión por la dirección; REBIUN | | | |
| Satisfacción del cliente: | SI | | | |
| <i>Resultados</i> | | | | |
| AÑO | OBJETIVO | DATO | VARIACIÓN | DESVIACIÓN OB. |
| 2009 | 0 | 38,34 | | |
| 2009 | 0 | 50,33 | 23,8 | |
| 2010 | 40 | 0 | | |



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Burgos, 11 de mayo de 2011

Intranet actual, módulos implementados:

Opina y mejora la biblioteca

Reclamaciones y Sugerencias

Detalles de la incidencia

Inicio :: Gestión de incidencias

Datos básicos incidencia

Num. incidencia: 12009-0062
Estado: Abierta
Origen: Interna
Fecha de alta: 13/03/2009 09:41

Datos del generador

Nombre y apellidos: Biblioteca. Sección de Información
Email: bubinf@ubu.es
Centro: Biblioteca General
Puesto: Ayudante de Biblioteca

Detalle alta incidencia:

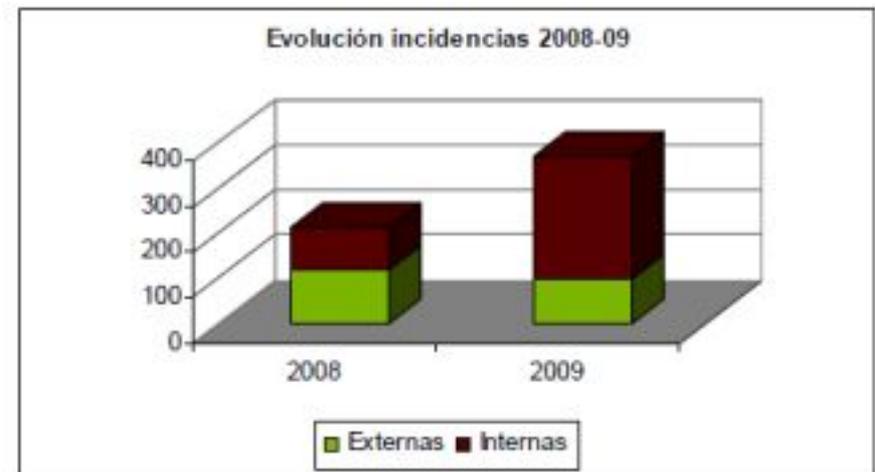
Título: Formulario de búsquedas accesible para usuarios externos
Categoría: Dir.-Incidencias generales relacionadas con la sección
Descripción: Estimado Fernando: considero que los formularios-e de la Biblioteca deberían estar accesibles sólo para nuestros usuarios. En esta Sección recibimos solicitudes de peticiones externas a las que debemos responder negativamente lo que creo que no da una buena imagen de nuestro Servicio. Las solicitudes que recibimos son de investigadores o de instituciones reputadas. Hoy acabamos de recibir una de la Universidad del Valle que te adjunto. Creo que se debería solucionar este tema. Un saludo. Rocio

GESTIÓN DE INCIDENCIAS (Criterios 1, 2, 3, 4, 5, 6):

Aplicación que permite gestionar de forma automatizada las sugerencias, reclamaciones, mejoras, etc., tanto internas como externas.

Los detalles de la incidencia están accesibles para todo el personal en modo lectura.

Las cifras: 1021 incidencias gestionadas desde 2008.



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Burgos, 11 de mayo de 2011

Intranet actual, módulos implementados:

Foros de discusión

Inicio :: Servicios :: Foros de discusión

Últ. modificación :26/03/2010

Los foros de discusión son el vehículo de comunicación entre el personal de la Biblioteca para tratar asuntos de trabajo. Permite el almacenamiento de los temas tratados para que sean fácilmente consultables y funciona mediante un sistema de suscripción a los diferentes hilos existentes

| | |
|------------------------------|-------------------------|
| General (Foro) | Automatización (Foro) |
| Biblioteca verde (Foro) | Circulación (Foro) |
| Recursos electrónicos (Foro) | Foro de pruebas |
| Edificio Biblioteca General | Proyectos transversales |
| Web 2.0 | |

Agenda

Inicio :: Servicios :: Agenda

Últ. modificación :26/03/2010

En la agenda se publican todas la reuniones, eventos, conferencias, etc. a las que asisten personas que trabajan en la Biblioteca.

lunes 19 de julio de 2010

09:00
Validación Autoevaluación de la Biblioteca con el modelo EFQM
Homologación puntuación EFQM Biblioteca, Sala de Juntas B, Biblioteca General

| julio | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| L | M | M | J | V | S | D |
| 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 |

Información relacionada

¿Qué debo tener en cuenta cuando creo un nuevo evento en la agenda (FAQ)?

ELEMENTOS DESTINADOS A LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y ENTORNOS DE COLABORACIÓN (Criterio 3)

-Foros de discusión: aplicación que sustituye al correo electrónico como medio de comunicación interna (por suscripción, histórico de mensajes, presentación jerárquica, sistema de avisos de nuevo mensaje).

La cifra: 3.090 mensajes enviados.

-Agenda de eventos: gestiona los eventos y reuniones de la Biblioteca.

La cifra: 377 eventos publicados.

-Destacados: permite publicar a modo de titular un contenido que se quiera resaltar.



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Burgos, 11 de mayo de 2011

La Intranet como servicio. Estadísticas de uso:

Acceso a aplicaciones

- UBUCAT
- CSDirect
- Bibliografía recomendada en UBUCampus
- BUCLE
- Rebiun: catálogo colectivo
- PIE (pantallas)
- PIE (vista pública)

E-Bub: biblioteca digital

- Revistas electrónicas
- Bases de datos
- Libros electrónicos
- Dialnet
- Tesis UBU a texto completo

Servicios PAS

Directorio de la Biblioteca

Móviles corporativos UBU

UBUCampus-e UBUNET

BUSCAPERSONAS

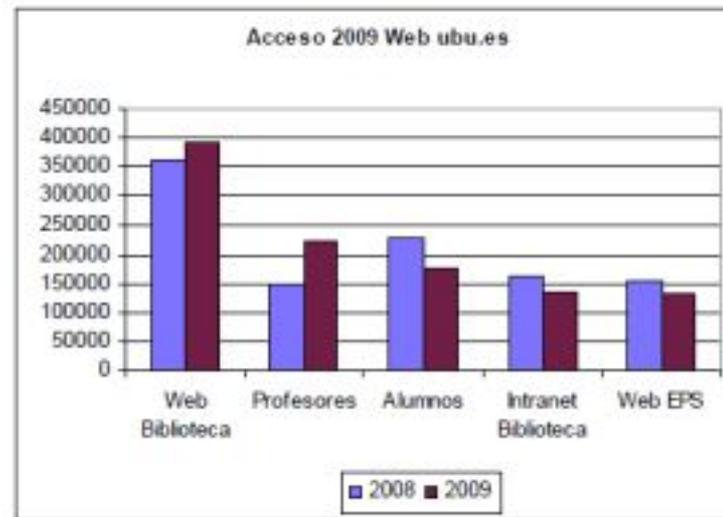
UBUVirtual

- En la columna de la derecha están los accesos a las aplicaciones informáticas más utilizadas, direcciones Web de interés, directorio, servicios de la Universidad, etc.

LAS CIFRAS:

-Durante el año 2010 la Intranet de la Biblioteca ha recibido **136.265 visitas**.

Ver años anteriores:



LO QUE OS DECÍAMOS:

COMUNICAR

Biblioteca Universitaria



Intranet

APRENDER

COLABORAR

Muchas gracias por vuestra atención

Ana Esther Sedano Ruiz bubweb@ubu.es



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA