



UNIVERSIDAD DE BURGOS  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

IV Jornadas BUCLE sobre Bibliotecas Universitarias

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

Ana Esther Sedano Ruiz  
M<sup>a</sup> Begoña Gómez Rivero

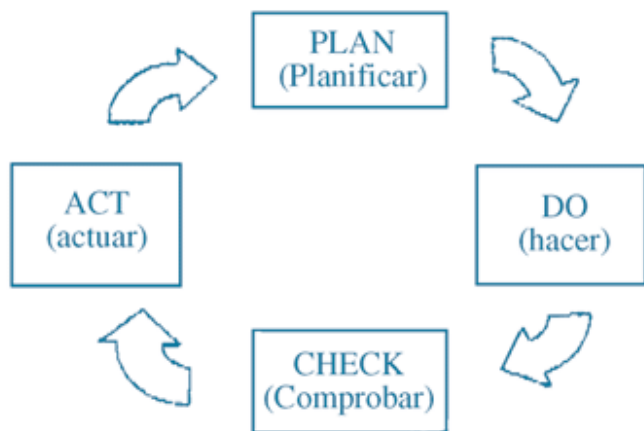
Ávila, 16-17 de septiembre de 2010

## 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](#)  [bubin@ubu.es](mailto:bubin@ubu.es) 

# Intranet actual, vista general:

**UNIVERSIDAD DE BURGOS**

INTRANET BIBLIOTECA

Jueves 22 de julio de 2010

Acceso a la Web de la Biblioteca

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

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



# 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		
<b>Evidencias</b>					



## 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:

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...

## GESTOR DOCUMENTAL (Criterios 1-9):

-Gestiona el conocimiento generado por la Biblioteca.

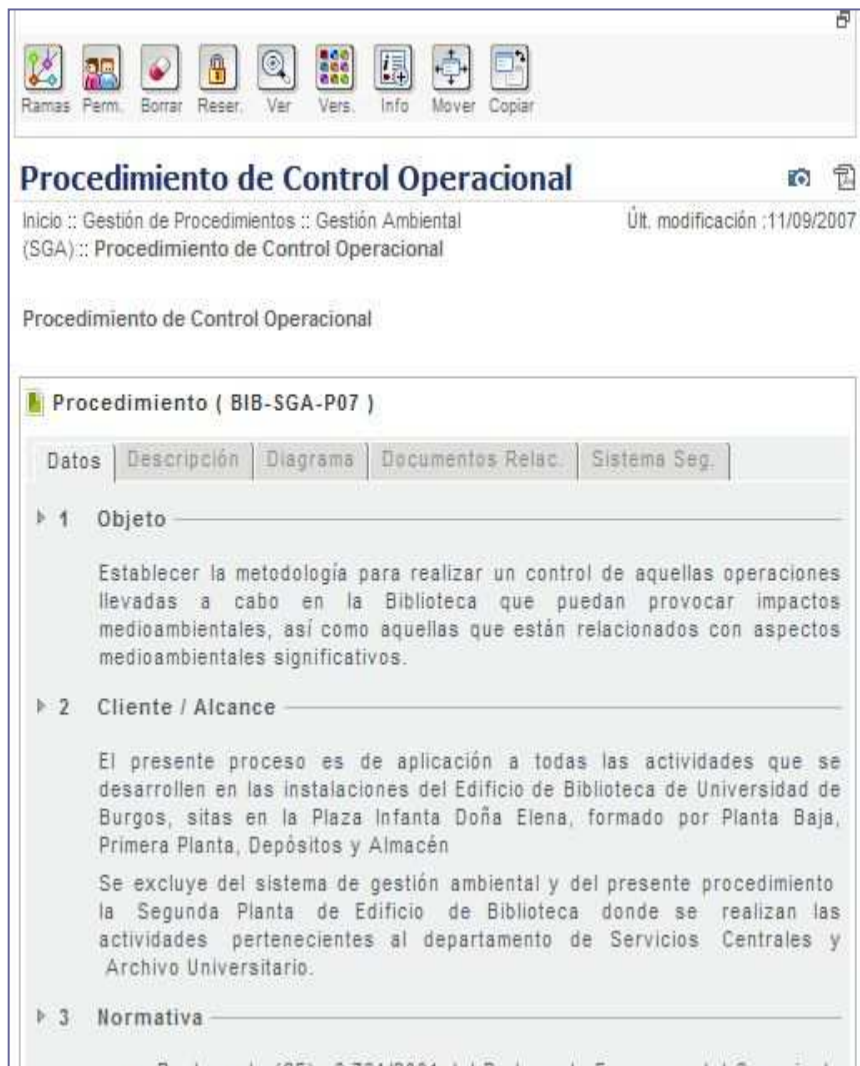
-Funciona como un repositorio documental que contiene documentación muy variada: manuales e instrucciones, estadísticas, encuestas, texto completo de cursos de formación, actas, mapa de procesos, planificación estratégica, convenios, etc.



UNIVERSIDAD DE BURGOS  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



## Intranet actual, módulos implementados:

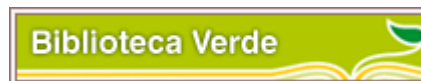


The screenshot displays a web application interface for the 'Procedimiento de Control Operacional' (Operational Control Procedure). At the top, there is a navigation bar with icons for 'Ramas', 'Perm.', 'Borrar', 'Reser.', 'Ver', 'Vers.', 'Info', 'Mover', and 'Copiar'. Below this, the title 'Procedimiento de Control Operacional' is shown, along with the breadcrumb 'Inicio :: Gestión de Procedimientos :: Gestión Ambiental (SGA) :: Procedimiento de Control Operacional' and the last modification date 'Últ. modificación :11/09/2007'. The main content area is titled 'Procedimiento de Control Operacional' and contains a section for 'Procedimiento ( BIB-SGA-P07 )'. This section has tabs for 'Datos', 'Descripción', 'Diagrama', 'Documentos Relac.', and 'Sistema Seg.'. The 'Descripción' tab is active, showing three sections: '1 Objeto', '2 Cliente / Alcance', and '3 Normativa'. The 'Objeto' section describes the methodology for controlling operations that could have significant environmental impacts. The 'Cliente / Alcance' section specifies the application to the University of Burgos building and excludes the second floor and central services. The 'Normativa' section is partially visible at the bottom.

### 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<sup>o</sup> 00025-CYL



# Intranet actual, módulos implementados:

## 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.

**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

CATALOGO DE INDICADORES DE LA BIBLIOTECA

Identificación				
Tipo:	Actividad	Área:	Procesos:	
UNIVERSIDAD DE BURGOS Biblioteca Universitaria	Código: BUB-IN-0013	Categoría: Adquisiciones y control Bibliográfico	Proceso: Tiempo de tramitación de pedidos de monografías	
	Proceso: AB-10	Nombre:		
Descripción				
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			
Resultados				
AÑO	OBJETIVO	DATO	VARIACIÓN	RESUMCIÓN OB.
2009	0	38,34		
2009	0	50,33	23,8	
2010	40	0		



# 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:	2009-0062
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 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. Rocío

## 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: 789** incidencias gestionadas desde 2008. En 2009 se han tramitado un **57%** más.



## 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

		julio						
		L	M	M	J	V	S	D
09:00		28	29	30	1	2	3	4
Validación Autoevaluación de la Biblioteca con el modelo EFQM		5	6	7	8	9	10	11
Homologación puntuación EFQM Biblioteca, Sala de Juntas B, Biblioteca General		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: 2.344 mensajes enviados.**

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

**La cifra: 311 eventos publicados.**

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

## 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

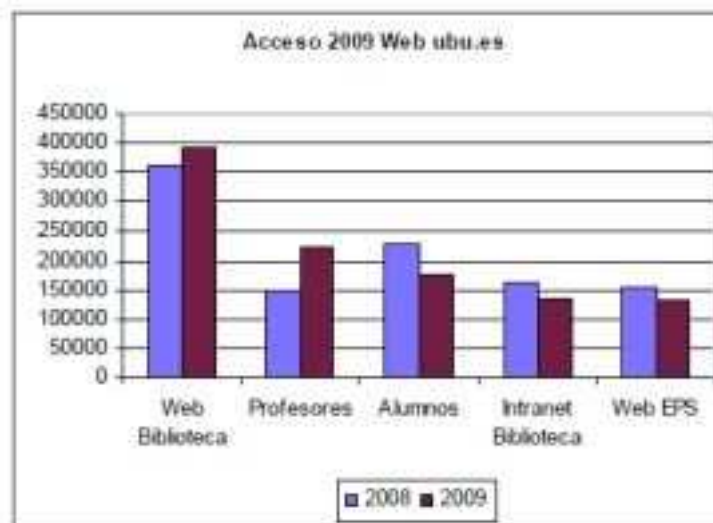
BUSCAPERSONAS

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 2009 la Intranet de la Biblioteca ha recibido **134.555 visitas**, lo que supone una actividad de uso elevada entre el personal de la Biblioteca (**3.636 páginas de media vistas por personal de Biblioteca**).



# LO QUE OS DECÍAMOS:

**COMUNICAR**

**Biblioteca Universitaria**



**Intranet**

**APRENDER**

**COLABORAR**

## FIN (casi, hay una más)



**Muchas gracias por vuestra atención**

**Begoña Gómez Rivero [bubref@ubu.es](mailto:bubref@ubu.es)**

**Ana Esther Sedano Ruiz [bubweb@ubu.es](mailto:bubweb@ubu.es)**

**“Débense buscar los amigos como se buscan los buenos libros.  
Que no está la felicidad en que sean muchos ni muy curiosos; antes en que sean pocos,  
buenos y bien conocidos”. Mateo Alemán.**



**GRACIAS A TODOS, PERO SOBRE  
TODO A BEGOÑA POR  
DEFENDER SOLA ESTA  
PRESENTACIÓN  
¡SALUDOS DESDE PALMIRA!  
Ana Esther**