



# PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS  
BIBLIOTECARIOS

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
6. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABLES
9. INDICADORES
10. DIAGRAMA DE FLUJO

ANEXOS/ EVIDENCIAS

- E.PR-02.01.2- Informe de evaluación y propuestas de mejoras
- E.PR-02.01.3- Informe de rendición de cuentas a los implicados
- E.PR-02.01.4- Acta de revisión

## RESUMEN DE VERSIONES

NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	21/11/2014	Primera edición
02	28/09/2021	Actualización y nuevo formato

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>Firma: M<sup>a</sup> Victoria García Esteve</b></p> <p><b>Directora del Servei de Biblioteques i Documentació</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	<p><b>Firma: Amparo Chirivella Ramón</b></p> <p><b>Técnico Superior de la Unitat de Qualitat</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	<p><b>Firma: Carlos Hermenegildo Caudevilla</b></p> <p><b>Vicerector d'Investigació</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>

## 1 OBJETO

El procedimiento de Administración de la Plataforma de Servicios Bibliotecarios, tiene por objeto describir las distintas tareas relacionadas con la gestión y mantenimiento de esta plataforma, actualmente ALMA de la empresa Ex Libris.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las tareas relacionadas con el diseño, parametrización y mantenimiento de la plataforma de servicios bibliotecarios.

## 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta son:

- Ex Libris Knowledge Center  
<https://knowledge.exlibrisgroup.com/>
- Documentos internos de trabajo de la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas
- Documentos en la intranet del Servei de Biblioteques i Documentació (Espai de Treball)  
<https://angela.uv.es/pages/viewpage.action?pageId=13993399>
- Alma-Request: lista internacional de discusión de la plataforma Alma.

## 4 DEFINICIONES

PLATAFORMA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (PSB):

Sistema de administración de bibliotecas construido sobre una arquitectura de software como servicio y alojado en la nube, que aprovecha las tecnologías web y una interfaz de descubrimiento para brindar capacidades de análisis estadístico y gestión de registros físicos, electrónicos y digitales en un único sistema integrado.

ALMA:

Plataforma de servicios bibliotecarios de Ex Libris basada en la nube, que gestiona materiales impresos, electrónicos y digitales en una sola interfaz.

EXPAÑIA:

Asociación de usuarios de Ex Libris en España

<http://www.expania.es/>

## 5 DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ETAPA	FECHA DE INICIO/ FECHA FIN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS/ EVIDENCIAS
ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas  Servei d'Informàtica	Se estudian y ponen en marcha prestaciones y utilidades disponibles en la plataforma de servicios bibliotecarios. Se crea y/o actualiza la documentación si es necesario.	
CONFIGURACIÓN	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas  Servei d'Informàtica	Incluye las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parametrización de la plataforma</li> <li>• Accesos y permisos (logins y usuarios)</li> <li>• Configuración de dispositivos (impresoras, lectores, autopréstamos...)</li> </ul>	
TAREAS DE RUTINA	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas  Servei d'Informàtica	Incluye las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificaciones globales: usuarios, campos concretos de registros de todo tipo, etc.</li> <li>• Borrado masivo de registros</li> <li>• Estadísticas</li> <li>• Tareas de actualización programada</li> <li>• Envío de registros a catálogos colectivos (REBIUN)</li> </ul>	
COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA DE LA PLATAFORMA DE	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas	Incluye las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias a través de Support Portal de la empresa Ex Libris. El Registro de incidencias se mantiene en el servidor del proveedor</li> <li>• Relación a través del grupo EXPANIA</li> </ul>	

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS			<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de chat para resolución inmediata incidencias del Discovery (interfaz pública del programa)</li> </ul>	
APOYO TÉCNICO AL PERSONAL DE BIBLIOTECAS	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas	<p>Incluye las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de documentación</li> <li>Formación y puesta al día del personal</li> <li>Consultas puntuales: atención diaria telefónica y correo-e, resolución de incidencias, etc.</li> </ul>	
EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA  INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Diciembre / 1er trimestre del año	<p>Comité de Calidad SBD</p> <p>Dirección del SBD (Coordinación de Calidad en la Gestión Bibliotecaria)</p> <p>Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas</p>	<p>La última fase de este procedimiento tendrá lugar durante el mes de diciembre y primer trimestre del año.</p> <p>La evaluación del procedimiento se realiza, al menos cada tres años siempre que no haya problemas o acciones de mejora nuevas.</p> <p>El Comité de Calidad del SBD y Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas proceden a comprobar la consecución de los objetivos y el adecuado desarrollo del procedimiento a partir del análisis de los resultados de los indicadores.</p> <p>A partir de este análisis, se redacta un informe de evaluación y propuestas de mejora y se informa y rinde cuentas a los grupos de interés relacionados con este procedimiento.</p> <p>La coordinación de Calidad en la Gestión Bibliotecaria es la encargada de publicar la información derivada de este procedimiento en la página web de este servicio accediendo</p>	<p>E.PR-02.01.1</p> <p>Informe de evaluación y propuestas de mejora.</p>

			<p>a ella con identificación o no, de manera que está sea accesible a los grupos de interés o miembros de la comunidad universitaria correspondientes.</p> <p>Si no es año de evaluación, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas valoran si existen problemas, necesidades o cambios en el procedimiento de administración de la plataforma de servicios bibliotecarios, o si se han detectado nuevas acciones de mejora, para decidir si se lleva a cabo nuevamente la evaluación.</p> <p>Si no existen problemas o cambios en el procedimiento, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas revisan y analizan las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y su grado de consecución.</p>	<p>E.PR-02.01.2 Informe de rendición de cuentas a los implicados.</p> <p>E.PR-02.01.3 Acta de revisión</p>
--	--	--	--	--

## 6 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA

Desde el Comité de Calidad del Servei de Biblioteques i Documentació, al menos cada tres años, y siempre que exista una modificación de la reglamentación aplicable o en el desarrollo del procedimiento, se lleva a cabo un proceso de revisión y mejora del procedimiento, teniendo en cuenta a los implicados del Servei de Biblioteques.

Como resultado de la revisión se lleva a cabo un documento donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

## 7 ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
E.PR-02.01.1 Informe de evaluación y propuestas de mejoras	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-02.01.2 Informe de rendición de cuentas a los implicados	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-02.01.3 Acta de revisión	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años

## 8 RESPONSABLES

### 8.1 DIRECCIÓN DEL SBD (COORDINACIÓN CALIDAD EN LA GESTIÓN BIBLIOTECARIA):

La Dirección del Servei de Biblioteques i Documentació, concretamente la coordinación de Calidad en la Gestión Bibliotecaria, junto con la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas revisan el procedimiento.

### 8.2 PERSONAL DE LA SECCIÓN DE TECNOLOGÍA, NORMALIZACIÓN Y SISTEMAS:

La Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas es la responsable del mantenimiento de la plataforma de servicios bibliotecarios ALMA y de la herramienta de descubrimiento (Trobes en Primo VE) y también del estudio e implementación de nuevas funcionalidades del sistema.

Realiza tareas de normalización (autores y materias) y estudio de estándares y normas de catalogación.

Además, elabora pautas y procedimientos para homogeneizar las tareas de catalogación y gestión de la colección y de servicios a las personas usuarias.

### 8.3 SERVEI D'INFORMÀTICA DE LA UV:

El Servei d'Informàtica de la Universitat de València tiene como misión diseñar, planificar, gestionar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías

de la Información y Comunicaciones (TIC) que se prestan a la comunidad universitaria en los ámbitos de docencia, investigación y gestión administrativa. En concreto en este procedimiento se encarga, junto con la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas, del estudio e implementación, la configuración y tareas de rutina de la Plataforma de servicios bibliotecarios.

#### 8.4 COMITÉ DE CALIDAD DEL SBD:

El comité de calidad del Servicio de Bibliotecas está formado por personal de todas las bibliotecas. Su función es la evaluación y mejora continua en del sistema de gestión de la calidad. Se encarga de la evaluación y propuestas de mejoras, así como de la rendición de cuentas a los implicados.

## 9 INDICADORES

### INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El indicador seleccionado para la evaluación de este procedimiento se deriva de la encuesta de opinión que se pasa al personal del Servei de Biblioteques i Documentació. Se utiliza una escala de LIKERT de 5 categorías (1- Muy en desacuerdo- 5 Muy de acuerdo).

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-02.03.1	Ítem “las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto trabajo y lo facilitan” de la encuesta de opinión del personal del Servicio	Servicio completo

10 DIAGRAMA DE FLUJO

