

VNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

**Servei de Biblioteques  
i Documentació**



VERSIÓN 02  
SEPTIEMBRE 2021

# PROCEDIMIENTO DE WEB E INFORMACIÓN PÚBLICA

## PROCEDIMIENTO DE WEB E INFORMACIÓN PÚBLICA

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-02.06.1- Relación de destinatarios y medios de comunicación de la información.

E.PR-02.06.2- Informe de evaluación y propuestas de mejora

E.PR-02.06.3- Informe de rendición de cuentas a los implicados

E.PR-02.06.4- Acta de revisión

RESUMEN DE VERSIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	17/02/2017	Primera edición
02	28/09/2021	Segunda edición. 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 Web e Información pública tiene como objeto definir las diferentes vías que utiliza el Servei de Biblioteques i Documentació de la UV para hacer pública y actualizar aquella información que considera útil y relevante para sus principales grupos de interés.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD).

## 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta son:

- Documentación sobre el gestor de contenidos web, elaborada por la Unitat Web i Màrqueting de la UV  
<http://www.uv.es/uvweb/unitat-web-marqueting/ca/nou-gestor-continguts-/manuals-tutorials-1285920353147.html>
- Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions, de la Universitat de València  
[http://www.uv.es/websiuv/documentos/reglament\\_TIC\\_UV/reglament\\_TIC\\_UV.pdf](http://www.uv.es/websiuv/documentos/reglament_TIC_UV/reglament_TIC_UV.pdf)
- Guia d'ús i estil en les xarxes socials de la Universitat de València  
[http://www.uv.es/uwm/xarxes-socials/guia\\_us\\_xarxes\\_socials\\_uv.pdf](http://www.uv.es/uwm/xarxes-socials/guia_us_xarxes_socials_uv.pdf)

## 4 DEFINICIONES

**GESTOR DE CONTENIDOS WEB:**

Aplicación que permite crear, editar y en general administrar, los contenidos de un sitio web. En la UV, la Unitat Web i Màrqueting gestiona este servicio de forma centralizada mediante una aplicación común para toda la universidad.

**RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN:**

Aquellas personas autorizadas a publicar contenidos en cualquiera de los sistemas utilizados por las bibliotecas para comunicar su información institucional. Los contenidos pueden ser sugeridos por cualquier miembro del SBD

## 5 DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ETAPA	FECHA DE INICIO/ FECHA FIN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS/ EVIDENCIAS
DEFINICIÓN Y APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA	A lo largo del año	Responsables de la información	Los responsables seleccionan y definen la información a comunicar	
ASIGNACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN	A lo largo del año	Responsables de la información	Los responsables identifican los grupos de interés y los canales de comunicación adecuados, teniendo en cuenta los contenidos a difundir.	E.PR-02.06.1- Relación de destinatarios y medios de comunicación de la información.
RECOPIACIÓN DE DATOS Y REDACCIÓN DE LA INFORMACIÓN	A lo largo del año	Responsables de la información	Los responsables recopilan los datos necesarios y componen la información (texto, imágenes, enlaces, etc.), en el estilo y formato adecuados para cada uno de los canales elegidos.	
DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA INFORMACIÓN	A lo largo del año	Personal del SBD  Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)	La difusión pública de la información se realiza a través de distintos canales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web: el SBD mantiene y gestiona su página web siguiendo las directrices establecidas por la Unitat Web i Màrqueting de la UV. Esta web se gestiona de forma centralizada desde la Sección Comunicación y Formación, Coordinación Web y Marketing. Las distintas bibliotecas mantienen espacios propios (microwebs) con información específica.</li> <li>• Email, Listas, Pregón: el personal del SBD utiliza habitualmente el email. Las listas de correo se utilizan para difundir servicios específicos (ej. Gestor bibliográfico, etc.). El Pregón es la herramienta de comunicación de cada centro, utilizada sólo por el</li> </ul>	

			<p>personal de biblioteca autorizado, para informar de asuntos específicos a PDI y alumnado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales: el SBD mantiene perfiles en diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, Mmedia, YouTube, Slideshare, Blogs...). La gestión se realiza de forma centralizada desde la Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing), a través de grupos de trabajo formados por personal de las bibliotecas.</li> <li>• Pantallas Info TV: algunas bibliotecas cuentan con pantallas informativas propias, otras utilizan las de sus centros.</li> <li>• Material impreso: en algunas ocasiones se utiliza material impreso (carteles, folletos, marcapáginas, etc.) con fines promocionales o informativos. La elaboración de estos materiales se encarga parcialmente a empresas externas especializadas.</li> <li>• Reuniones presenciales: periódicamente las bibliotecas organizan reuniones con los representantes de sus centros (Comisión de usuarios).</li> </ul> <p>Se actualiza la información si sustituye a otra anterior, de lo contrario, se crean nuevos contenidos.</p>	
<p>EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA</p> <p>INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Diciembre / 1er trimestre del año</p>	<p>Comité de Calidad SBD</p> <p>Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria)</p>	<p>La última fase de este procedimiento tiene 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 Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) proceden a comprobar la consecución de los objetivos y el adecuado</p>	<p>E.PR02.06.2- Informe de evaluación y propuestas de mejora</p>

		<p>Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)</p>	<p>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 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 Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) valoran si existen problemas, necesidades o cambios en el procedimiento de web e información pública, 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 de información pública, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) revisan y analizan las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y su grado de consecución.</p>	<p>E.PR02.06.3- Informe de rendición de cuentas a los implicados</p> <p>E.PR02.06.4- 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-02.06.1 Relación de destinatarios y medios de comunicación de la información	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)	6 años
E.PR-02.06.2 Informe de evaluación y propuestas de mejora	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-02.06.3 Informe de rendición de cuentas a los implicados	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-02.06.4 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 Calidad en la Gestión Bibliotecaria, junto con la Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) revisan el procedimiento.

### 8.2 PERSONAL DE LA SECCIÓN COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN (COORDINACIÓN WEB Y MARKETING):

Esta Sección se dedica a la comunicación y difusión, mantenimiento y coordinación de la sede web e intranet de las bibliotecas y la coordinación del servicio de formación de usuarios y ALFIN.

La Sección de Comunicación y Formación, concretamente la Coordinación Web y Marketing en este procedimiento coordina la difusión pública de la información que se realiza a través de distintos canales.



### 8.3 RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN:

Se encargan de seleccionar y definir la información, y de identificar los grupos de interés y los canales de comunicación.

### 8.4 PERSONAL DE BIBLIOTECAS:

El personal de bibliotecas participa en la difusión pública de la información a través de los distintos canales de comunicación.

### 8.5 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 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

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-02.06.1	Nº de visitas anuales a la página web del SBD.	Servicio completo

### INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los indicadores que se han seleccionado para la evaluación de este procedimiento son derivados de las encuestas de satisfacción que se pasan a los diferentes grupos de interés. Se utiliza una escala de LIKERT de 5 categorías (1- Muy en desacuerdo- 5 Muy de acuerdo).

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-02.06.2	Ítem “la página web de la biblioteca es clara” de la Encuesta de opinión y satisfacción del PDI	Servicio completo
I.PR-02.06.3	Ítem “la página web de la biblioteca contiene bastante información” de la Encuesta de opinión y satisfacción del PDI	Servicio completo
I.PR-02.06.4	Ítem “la página web de la biblioteca es clara” de la Encuesta de opinión y satisfacción del estudiantado	Servicio completo
I.PR-02.06.5	Ítem “la página web de la biblioteca contiene bastante información” de la Encuesta de opinión y satisfacción del estudiantado	Servicio completo

10 DIAGRAMA DE FLUJO

