

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

**Servei de Biblioteques
i Documentació**



VERSIÓN 02
SEPTIEMBRE 2021

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN VIRTUAL

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN VIRTUAL

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-03.07.1- Base de datos XatUV.

E.PR-03.07.2-Base de datos formularios.

E.PR-03.07.3- Registro de estadísticas La Bibliotec@ Responde.

E.PR-03.07.4- Informe de evaluación y propuestas de mejoras.

E.PR-03.07.5- Informe de rendición de cuentas a los implicados.

E.PR-03.07.6- Acta de revisión.

RESUMEN DE VERSIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	09/11/2015	Primera edición
02	28/09/2021	Segunda edición. Actualización y nuevo formato

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

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto sistematizar las etapas necesarias para atender las consultas que los usuarios dirigen al servicio “La Bibliotec@ respon” desde la página web del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) o las recibidas directamente por el formulario en las diferentes bibliotecas y archivos de la UV.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todas las bibliotecas y archivos de la Universitat de València y a los usuarios y usuarias propios y externos a la UV.

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta son:

- Reglament de Règim Intern del SBD
<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/normativa/normativa-general/reglament-regim-intern-sbd-1285887057704.html>
- Carta de Serveis vigente del SBD
<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/carta-serveis/presentacio-1285926479813.html>
- Normativa del Servei La Bibliotec@ respon
<https://www.uv.es/uvweb/servicio-biblioteques-documentacion/es/sbd/normativa/normativa-bibliotec-respon-1286016339904.html>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>

4 DEFINICIONES

“LA BIBLIOTECA RESPON”:

Es el servicio de referencia virtual de las bibliotecas de la UV para atender, orientar y resolver las dudas sobre los servicios, los recursos y las actividades de las bibliotecas y archivos.

XATUV:

Herramienta informática implementada por la Unitat Web i Màrqueting en la que un robot con inteligencia artificial contesta las consultas de los usuarios las 24 horas del día, cualquier día de la semana. Además, agentes disponibles en las bibliotecas atenderán a los usuarios en tiempo real de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas, y de lunes a jueves de 16:00 a 18.00 horas.

5 DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ETAPA	FECHA DE INICIO/ FECHA FIN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS/ EVIDENCIAS
RECEPCIÓN DE MENSAJES	A lo largo del año	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) Personal de bibliotecas	Recepción de los mensajes llegados mediante el XatUV o los formularios de cada biblioteca.	E.PR-03.07.1- Base de datos XatUV. E.PR-03.07.2- Base de datos formularios.
ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS Y RESPUESTA AL USUARIO	A lo largo del año	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) Personal de bibliotecas	Las consultas pueden ser recibidas a través de dos vías: 1. Consultas llegadas desde la aplicación XatUV: El robot responderá la pregunta con enlaces de nuestro sitio web. Si el usuario necesita más información, un agente en línea responderá su pregunta. 2. Consultas recibidas en las bibliotecas y archivos de la UV a través del formulario: El personal de las bibliotecas contestará estas preguntas.	
REGISTRO DE LAS CONSULTAS	A lo largo del año	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)	Se registran el número de las consultas recibidas a través de "La Bibliotec@ respon" mensualmente, tanto las llegadas por xat como las llegadas por el formulario a cada biblioteca.	E.PR-03.07.3- Registro de estadísticas La Bibliotec@ Responde.
EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Diciembre / 1er trimestre del año	Comité de Calidad SBD Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria)	La última fase de este procedimiento tendrá lugar durante el mes de diciembre y primer trimestre del año. La evaluación del procedimiento se realiza, al menos cada tres años siempre que no haya problemas o acciones de mejora nuevas.	E.PR-03.07.4-Informe de evaluación y propuestas de mejora.

		<p>Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)</p>	<p>El Comité de Calidad del SBD y la Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing) 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 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 atención e información virtual, 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 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.PR-03.07.5-Informe de rendición de cuentas a los implicados.</p> <p>E.PR-03.07.6-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-03.07.1 Base de datos XatUV	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)	6 años
E.PR-03.07.2 Base de datos formularios.	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)	6 años
E.PR-03.07.3 Registro de estadísticas La Bibliotec@ Responde	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación (Coordinación Web y Marketing)	6 años
E.PR-03.07.4 Informe de evaluación y propuestas de mejora	Herramienta Informática	Comité de Calidad SBD	6 años
E.PR-03.07.5 Informe de rendición de cuentas a los implicados	Herramienta Informática	Comité de Calidad SBD	6 años
E.PR-03.07.6 Acta de revisión	Herramienta Informática	Comité de Calidad 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, es responsable del funcionamiento del servicio “La Bibliotec@ respon”.

8.3 AGENTES DEL XatUV:

Personal de las bibliotecas que atiende el xat por turnos coordinados por Coordinación Web y Marketing.

8.4 PERSONAL TÉCNICO DE BIBLIOTECAS:

El personal técnico de bibliotecas resuelve las consultas de los usuarios en el ámbito de su competencia.

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 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

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).

Encuestas	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.07.1	Ítem “la atención telefónica o por correo electrónico, es adecuada” de la Encuesta de opinión y satisfacción del estudiantado.	Servicio completo
I.PR-03.07.2	Ítem “la atención telefónica o por correo electrónico, es adecuada” de la Encuesta de opinión y satisfacción del Personal Docente e Investigador.	Servicio completo

10 DIAGRAMA DE FLUJO

