



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS

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

ANEXOS/ EVIDENCIAS

- E.PR-02.04.1 – Informe de evaluación y propuestas de mejoras
- E.PR-02.04.2 – Informe de rendición de cuentas a los implicados
- E.PR-02.04.3 – Acta de revisión

RESUMEN DE VERSIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	12/12/2014	Primera edición
02	05/10/2021	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 documento tiene por objeto sistematizar la gestión de usuarios en la plataforma de servicios bibliotecarios ALMA de la empresa Ex Libris.

2 ALCANCE

El procedimiento se aplica a todos los usuarios que tienen derecho a utilizar los servicios de las bibliotecas de la UV: miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores e investigadores y personal de administración y servicios), miembros del colectivo Alumni UV, miembros de centros adscritos, estudiantes de programas de intercambio, profesores y profesoras e investigadores e investigadoras visitantes o de usuarios de otras instituciones con las que la Universitat ha llegado a acuerdos (convenios con la UNED, colegios profesionales, profesores de secundaria y primaria, etc.)

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en el procedimiento de préstamo son:

- Normas de préstamo a domicilio para todas las bibliotecas de la Universitat de València (aprobadas en la sesión del Consell de Govern de 6 de octubre de 2020. (ACGUV 142/2020).
<https://webges.uv.es/uvTaeWeb/MuestraInformacionEdictoPublicoFrontAction.do?idEdictoSeleccionado=25503>
- Convenios suscritos por la Universitat de València con otras instituciones
<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/serveis/prestec/carnet/usuaris-externs-1285892102499.html>
- 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/display/SEDT/Portada+Espai+de+Treball>
- Web del SBD. Servicio de préstamo
<https://www.uv.es/uvweb/servicio-biblioteques-documentacion/es/servicios/prestamo/prestamo/quien-puede-usarlo-1285870943928.html>

4 DEFINICIONES

ALMA:

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

BDUSU:

Sistema informático utilizado en la Universitat de València para comprobar la vinculación actual de los usuarios con la institución y otros datos (DNI, usuario de correo).

FECHA DE EXPURGO:

Fecha en la que un usuario deja de aparecer en ALMA; suele ser un año después de la fecha de vencimiento de la tarjeta, para que dé tiempo a la renovación y recepción de la nueva tarjeta por parte del usuario.

GESTIÓ DE TARGETES:

Aplicación utilizada en la UV para gestionar los carnés universitarios, tanto para usuarios internos como externos

JIRA:

Software para la gestión de proyectos. En relación con este procedimiento permite la comunicación y gestión de incidencias con el Servei d'Informàtica de la UV.

PRIMO:

Es la herramienta de descubrimiento de cara al usuario de Ex Libris, el cual proporciona un acceso centralizado y personalizado a todos los recursos en sus redes de servicios al usuario. En el caso del Servei de la Biblioteques i Documentació de la UV recibe el nombre de Trobes.

USUARIO EXTERNO:

En este procedimiento son los usuarios vinculados a la UV. Estos registros se cargan regularmente en ALMA y provienen de bases de datos de la Universitat. Son los siguientes:

- Miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores e investigadores y personal de administración y servicios)
- Miembros del colectivo AlumniUV
- Miembros de centros adscritos
- Estudiantes de programas de intercambio
- Profesores y profesoras e investigadores e investigadoras visitantes

USUARIO INTERNO:

En este procedimiento son los usuarios sin vinculación con la UV. Se denominan usuarios internos porque es el personal de la sección TECNIS quien les da de alta manualmente en la plataforma ALMA. Son los siguientes:

- Profesorado visitante o personal investigador sin carné UV
- Estudiantes en homologación de títulos
- Estudiantes UNED
- Profesores de primaria, secundaria, EOI y conservatorios
- Colegios profesionales

USUARIO "ON THE FLY":

Usuarios que antes de cargarse automáticamente en ALMA han accedido con su usuario y contraseña a Trobes (Primo).

5 DESARROLLO - SECUENCIA DE ACTIVIDADES

			Diariamente, la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas realiza una revisión de la carga efectuada el día de antes.	
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas	En algunos casos surgen incidencias (cambios de vinculación, datos incompletos) que se resuelven de forma manual consultando las bases de datos de la Universitat	
ALTAS USUARIOS CONSIDERADOS INTERNOS POR ALMA	A lo largo del año	Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas Usuarios	<p>La plataforma de servicios bibliotecarios ALMA considera usuarios internos aquellos que se dan de alta directamente en la plataforma.</p> <p>La UV tiene acuerdos con ciertos colectivos para la utilización de los servicios bibliotecarios. Este tipo de usuarios internos no tienen carné de la UV. Su alta se tramita de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario cumplimenta un formulario disponible en la web y lo presenta, junto a la documentación requerida para darse de alta en el servicio, preferiblemente al correo cataleg@uv.es, en el mostrador de préstamo de las bibliotecas o en las secciones centrales del SBD. - La Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas da de alta al usuario en la aplicación Gestió de Targetes y los datos se cargan instantáneamente en ALMA. - El usuario puede recoger su carné en las secciones centrales del SBD o en su biblioteca. 	
BAJAS DE USUARIOS	Una vez al año	Sección de Tecnología,	Para dar de bajar a los usuarios en ALMA se tiene en cuenta la fecha de expurgo de su carné en ALMA. Vencida ésta, el	

		Normalización y Sistemas	<p>registro de usuario se borra teniendo en cuenta dos aspectos:</p> <p>A. Usuarios sin préstamos pendientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se generan automáticamente estadísticas de su actividad - Se borran los registros <p>B. Usuarios con préstamos pendientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se comprueba la vinculación actual del usuario con la UV (consulta a BDUSU) - Si existe vinculación actual: se intenta contactar con el usuario para reclamarle los préstamos - Si no existe vinculación actual: se procede a dar la baja. Para poder borrar el registro de usuario, es necesario liberarlo previamente de sus préstamos pendientes, haciendo una devolución ficticia. Los ejemplares se consideran perdidos - Se generan automáticamente estadísticas de la actividad del usuario y se borran los registros 	
<p>EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA</p> <p>INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	Diciembre / 1er trimestre del año	<p>Comité de Calidad SBD</p> <p>Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la</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>E.PR-02.04.1- Informe de evaluación y propuestas de mejoras</p>

		<p>Gestión Bibliotecaria)</p> <p>Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas</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 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 gestión de usuarios, 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-02.04.2- Informe de rendición de cuentas a los implicados</p> <p>E.PR-02.04.3-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 elabora 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-02.04.1 Informe de evaluación y propuestas de mejoras	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-02.04.2 Informe de rendición de cuentas a los implicados	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-02.04.3 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 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.

En concreto, en este procedimiento, se encarga de dar de alta y baja a los usuarios de ALMA, tanto internos como externos.

8.3 PERSONAL DEL 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 de la carga de usuarios en ALMA.

8.4 USUARIOS:

Concretamente en este procedimiento son usuarios todas las personas que tienen vinculación con la UV o están vinculados a ella a través de ciertos convenios, y pueden utilizar los servicios bibliotecarios de la UV.

Los usuarios que no tienen vinculación con la UV pero que, debido a estos convenios, pueden obtener un carnet para utilizar los servicios bibliotecarios deben cumplimentar un formulario, adjuntar la documentación requerida y, una vez se les notifique, pasar a recoger el carnet por las secciones centrales del SBD o por su biblioteca.

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

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I-PR-02.04.1	Número anual de altas de usuarios externos	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-02.04.2	Ítem “El servicio de préstamo satisface tus necesidades” de la encuesta de opinión y satisfacción del estudiantado.	Servicio completo
I.PR-02.04.3	Ítem “Grado de satisfacción con el servicio de préstamo” de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal Docente e Investigador (PDI).	Servicio completo



