

Ficha de Proceso #12312 ABIERTA

IDI150 - Solicitud de información a través de Referencia Virtual

Añadido por Nilda Basaldúa hace [más de 2 años](#). Actualizado hace [28 días](#).

Estado:	Vigente	Fecha de inicio:	2023-05-31
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	2023-12-29 (alrededor de 21 meses tarde)
Asignado a:	Nilda Basaldúa	% Realizado:	100%
Versión prevista:	-	Tiempo estimado:	2.00 h
		Tiempo dedicado:	7.20 h

Descripción

***Misión (Objetivo y Alcance):**

Responder consultas a través de la Referencia Virtual, gestionando la información mediante redes sociales y otros.

***Entradas (Parte Interesada):**

Necesidad de información (Comunidad Universitaria y público en general).

Instructivo [#11200](#): Plan Estratégico BC UNS.

Ficha de proceso IDI150.

***Salidas (Parte Interesada):**

Gestión de solicitudes (Comunidad Universitaria y público en general).

Respuestas atendidas (Personal de Referencia en particular y personal de otras áreas de la BC. en general).

***Capacidades. El proceso tiene la capacidad de producir las salidas previstas bajo las siguientes consideraciones:**

Cantidad de interacciones realizadas (FACEBOOK, INSTAGRAM, PRESTAMO DE NOTEBOOKS Y ACCESORIOS CHAT CORREO BC)

***Recursos (se requiere).**

Personal capacitado.

Hardware y software pertinentes

Infraestructura adecuada (acceso internet, dispositivos móviles, otros).

***Roles y responsabilidades:**

Las tareas la llevan adelante el personal del Departamento de Referencia y el apoyo del personal de otras áreas de la BC, según corresponda.

***Información documentada:**

Instructivo [#11200](#): Plan Estratégico BC UNS.

RCA015 INDICADORES DEL SGC 2023.

IDI150 Solicitud de información a través de Referencia Virtual.

***Indicadores:**

Cantidad de interacciones realizadas (FACEBOOK, INSTAGRAM, PRESTAMO DE NOTEBOOKS Y ACCESORIOS CHAT CORREO BC)

[[<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nqdQa262KbmFcvwqAfDMHx9IsrdgGHHrxWlr3jPzkQs/edit?gid=1758427898#gid=1758427898>]]

***Riesgos:**

No contar con la infraestructura adecuada (Software, hardware, acceso a internet)

Consecuencia: Respuesta tardía / necesidad de información insatisfecha.

Probabilidad: Baja

Impacto: Bajo

Clasificación: Aceptable

Indicador:

Ídem indicador asociado de la Ficha de Proceso.

***Salidas no conformes:**

La no interacción producida por fallas tecnológicas.

***Partes interesadas:**

Comunidad universitaria.

Publico general.

Personal de la BC.

Instituciones u Organismos externos a UNS.

Ficheros

ficha idi 150 mayo 2023.drawio (8,28 KB)	Nilda Basaldúa, 2023-05-31 10:34
clipboard-202305311039-1bex1.png (37,5 KB)	Nilda Basaldúa, 2023-05-31 10:39
clipboard-202307121043-2tg6g.png (158 KB)	Nilda Basaldúa, 2023-07-12 10:43
planilla.png (63,1 KB)	Nilda Basaldúa, 2023-12-26 14:08



Subtareas

Peticiones relacionadas

relacionada con IDI150 - Solicitud de información a través de Referencia Virtual - Oportunidades de mejora #11511: Ficha de proceso - nueva edición	Cerrada	Nilda Basaldúa	2022-08-18	2023-07-28	<input type="text"/>	
relacionada con Dirección - Tareas #12482: Diseño de ficha de proceso 2023-1	Cerrada		2023-04-03	2023-06-30	<input type="text"/>	
relacionada con IDI150 - Solicitud de información a través de Referencia Virtual - Ficha de Proceso #11408: IDI150-Consulta de MB digital	No vigente	Nilda Basaldúa	2022-07-06	2022-12-30	<input type="text"/>	
relacionada con Dirección - Reunión #13333: Verificación sobre los procesos de Nilda Basaldúa 2024-1	Resuelta	Nilda Basaldúa	2024-07-10	2024-07-10	<input type="text"/>	

Histórico

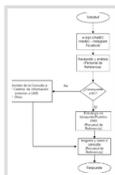
Notas

Cambios de propiedades

Tiempo dedicado

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [más de 2 años](#)

- Añadido **Fichero** clipboard-202305311039-1bex1.png

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [más de 2 años](#)

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [más de 2 años](#)

- Añadido **relacionada con** Oportunidades de mejora #11511: Ficha de proceso - nueva edición

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [alrededor de 2 años](#)

- Añadido **Fichero** clipboard-202307121043-2tg6g.png



Evaluación de la eficacia del SGC 2023-1

Referido a IDI150 - Solicitud de información a través de Referencia Virtual.

Esta ficha de proceso fue generada a partir de OM #11511 y activa en el mes de mayo 2023. Por lo tanto los datos recabados y presentados en **cuadro adjunto .png** en la presente nota son aleatorios, anteriores a su creación. La información cabal se visualizará en la próxima: Evaluación de la eficacia del SGC 2024 Y en RDI030 Revisión por la dirección a julio 2024.

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas:

MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	CORREO BC	WhatsApp	TOTAL	PORCENTAJE
ENERO					0	#DIV/0!
FEBRERO	0	221			221	2,26
MARZO	0	500			500	0,19
ABRIL	0	94			94	4,72
MAYO	0	444			444	1,61
JUNIO	4	711			715	0,00
JULIO					0	#DIV/0!
AGOSTO					0	#DIV/0!
SEPTIEMBRE					0	#DIV/0!
OCTUBRE					0	#DIV/0!
NOVIEMBRE					0	#DIV/0!
DICIEMBRE					0	#DIV/0!

Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios:

Reuniones con integrantes del área nos llevó a redefinir cambios en la intercomunicación con la comunidad y su eficacia, evaluando una retroalimentación mas activa y constante en las redes sociales y el servicio que brindamos a través de ellas. El indicador asociado nos indica una tendencia positiva en cuanto a la Gestión de consultas atendidas y el tiempo de respuesta a la misma. RCA015 INDICADORES DEL SGC 2023.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:

Las implementación de acciones correctivas para abordar posibles riesgos, si surgieran, se visualizaran en Evaluación de la eficacia del SGC 2024 Y en RDI030 Revisión por la dirección a julio 2024.

Adecuación de los recursos:

Actualizado por **Victor Marcos Ferracutti** hace **alrededor de 2 años**

- Añadido **relacionada con Tareas #12482: Diseño de ficha de proceso 2023-1**

Actualizado por **Nilda Basaldúa** hace **más de 1 año**

- Añadido **Fichero planilla.png**
- **Fecha fin** cambiado de **2023-05-31** a **2023-12-29**



- Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
- Adecuación de los recursos.

El indicador asociado nos indica una tendencia positiva en cuanto a la Gestión de consultas atendidas y el tiempo de respuesta a la misma. RCA015 INDICADORES DEL SGC 2023.

Año 2022. 1675

Año 2023. 1708

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:

La implementación de acciones correctivas para abordar posibles riesgos, si surgieran, se visualizaran en Evaluación de la eficacia del SGC 2024 Y en RDI030 Revisión por la dirección a julio 2024.

En adjunto se visualiza planilla.

Actualizado por **Victor Marcos Ferracutti** hace **más de 1 año**

- Añadido **relacionada con Ficha de Proceso #11408: IDI150-Consulta de MB digital**

Actualizado por **Nilda Basaldúa** hace **alrededor de 1 año**

Tareas:

Realizar evaluación de desempeño completa (desempeño de proceso, desempeño de proveedores, adecuación de recursos, eficacia de acciones para abordar riesgos) de procesos involucrados prestando atención a la realimentación de partes interesadas.

Desempeño del proceso :

Respecto al período anterior las cifras han aumentado de manera paulatina, en cuanto a los usuarios digitales activos (redes sociales, correo electrónico y chat).

Primer semestre 2023: 3801.

Primer semestre 2024: 4267.

Conformidad de productos y servicios en función de la realimentación de las partes interesadas:

La realimentación se realiza a través de interacciones de los usuario en las redes sociales, correo electrónico y chat, los resultados son positivos en su mayoría

Desempeño de proveedores:

Proveedor Servicios de internet y correo electrónico UNS. Se considera efectivo, dado que no hubo inconvenientes en la provisión del dicho servicio.

Adecuación de los recursos:

Se incorpora dos categorías 7 de apoyo técnico para este proceso. Se ha comenzado el proceso de inducción.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:

De manera cotidiana se chequea el buen funcionamiento de internet y/o wifi, además de controlar a intervalos de tiempo razonables, la capacidad de almacenamiento de correo electrónico por considerarlo un riesgo la no recepción de consultas.

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [alrededor de 1 año](#)

- Añadido **relacionada con Reunión #13333: Verificación sobre los procesos de Nilda Basaldúa 2024-1**

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [10 meses](#)

- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

Actualizado por Nilda Basaldúa hace [9 meses](#)

Tareas:

Realizar evaluación de desempeño completa (desempeño de proceso, desempeño de proveedores, adecuación de recursos, eficacia de acciones para abordar riesgos) de procesos involucrados prestando atención a la realimentación de partes interesadas. Período 2024-2.

Desempeño del proceso :

Respecto al período anterior las cifras han aumentado de manera paulatina, en cuanto a los usuarios digitales activos (redes sociales, correo electrónico, chat y otros).

Primer semestre 2024: 4267.

Segundo semestre 2024: 4358 a noviembre 2024

- De acuerdo al indicador: Interacción con usuarios - cantidad de interacciones realizadas, la tendencia es positiva y constante. Indicador nuevo 2024.

Conformidad de productos y servicios en función de la realimentación de las partes interesadas:

La realimentación se realiza a través de interacciones de los usuarios en las redes sociales, correo electrónico, chat y otros, los resultados son positivos en su mayoría.

MES FACEBOOK INSTAGRAM PRESTAMO DE NOTEBOOKS Y ACCESORIOS CHAT CORREO BC TOTAL PORCENTAJE

ENERO 4 46 0 0 0 50 2,74

FEBRERO 0 0 71 10 56 137 1,57

MARZO 0 25 85 5 100 215 0,87

ABRIL 0 0 80 10 97 187 1,89

MAYO 3 90 136 10 115 354 0,65

JUNIO 2 41 97 4 86 230 1,32

JULIO 4 167 70 3 59 303 1,22

AGOSTO 0 159 104 2 106 371 1,75

SEPTIEMBRE 8 421 106 6 110 651 0,64

OCTUBRE 0 98 196 3 118 415 0,64

NOVIEMBRE 0 112 113 0 42 267 0,00

DICIEMBRE

Desempeño de proveedores:

Proveedor Servicios de internet y correo electrónico UNS. Se considera efectivo, dado que no hubo inconvenientes en la provisión del dicho servicio.

Adecuación de los recursos:

La inducción del personal incorporado en el primer semestre 2024, facilitó la eficacia en la referencia virtual.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:

De manera cotidiana se chequea el buen funcionamiento de internet y/o wifi, además de controlar a intervalos de tiempo razonables, la capacidad de almacenamiento de correo electrónico por considerarlo un riesgo la no recepción de consultas. Período anual 2024-2.

Actualizado por [Juan Pablo Dalgarrondo](#) hace [28 días](#)

Evaluación de desempeño 2025-1

- Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios
En este primer semestre las actividades estuvieron marcadas por la inundación de marzo, se suspendió el préstamo de notebooks y accesorios a usuarios por no contar con la sala de referencia. Además las consultas se centran en la virtualidad por la pérdida del espacio A partir del nuevo sitio y post inundación se recupera el uso del chat.
- Resultados de seguimiento y medición
Con respecto a los indicadores se han incrementado considerablemente las interacciones a través de las redes sociales, especialmente Instagram. Con tendencia positiva:
Enero a julio 2024: 1476
Enero a julio 2025: 2837
- Adecuación de los recursos
Inducción del personal para la atención por chat (Micaela)

- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
Para reducir acciones no deseadas, se realiza la atención activa en redes sociales, chat, correo, etc. en los horarios de la biblioteca.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
La realimentación se realiza a través de interacciones de los usuarios en las redes sociales (Me gusta, respuesta por msj privado)