

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](#).

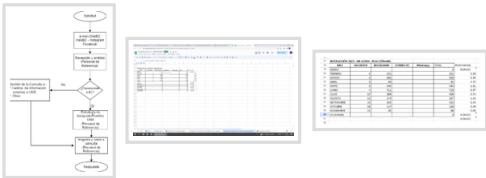
Estado:	Vigente	Fecha de inicio:	2023-05-31
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	2023-12-29 (alrededor de 21 meses tarde)
Asignado a:	Nilda Basaldúa	% Realizado:	100%
Versión prevista:	-	Tiempo estimado:	2.00 h
		Tiempo dedicado:	7.20 h

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

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



Subtareas

Peticiones relacionadas

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

- Historico
- 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](#)

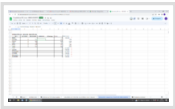
- Se actualizó **Descripción** (diferencias)

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 visualizara 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:

Estadísticas BC chat - INDICADORES

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Predet... 10 B I A

INTERACCIÓN 2023 - ME GUSTA - REACCIÓN+MG

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!

INTERACCIÓN 2022 - ME GUSTA - REACCIÓN

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.

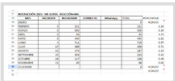
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:  
Las implementación de acciones correctivas para abordar posibles riesgos, si surgieran, se visualizaran en Evaluación de la eficacia del SGC 2024  
Y en RDI030 Revisión por la dirección a julio 2024.

Adecuación de los recursos:  
Actualizado por **Víctor 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:  
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.

En adjunto se visualiza planilla.

Actualizado por **Víctor 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)