

## **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO**

### **Responder a las consultas**

#### **Índice**

<b>1</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Funciones .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Actividades .....</b>	<b>3</b>
	<b>4.1 Diagrama de flujo .....</b>	<b>3</b>
	<b>4.2 Descripción de las actividades .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Mediciones .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Controles de calidad .....</b>	<b>4</b>

## 1 Objeto

Esta instrucción de trabajo define las operaciones necesarias para gestionar las consultas dirigidas a la biblioteca de la EUIPO.

## 2 Alcance

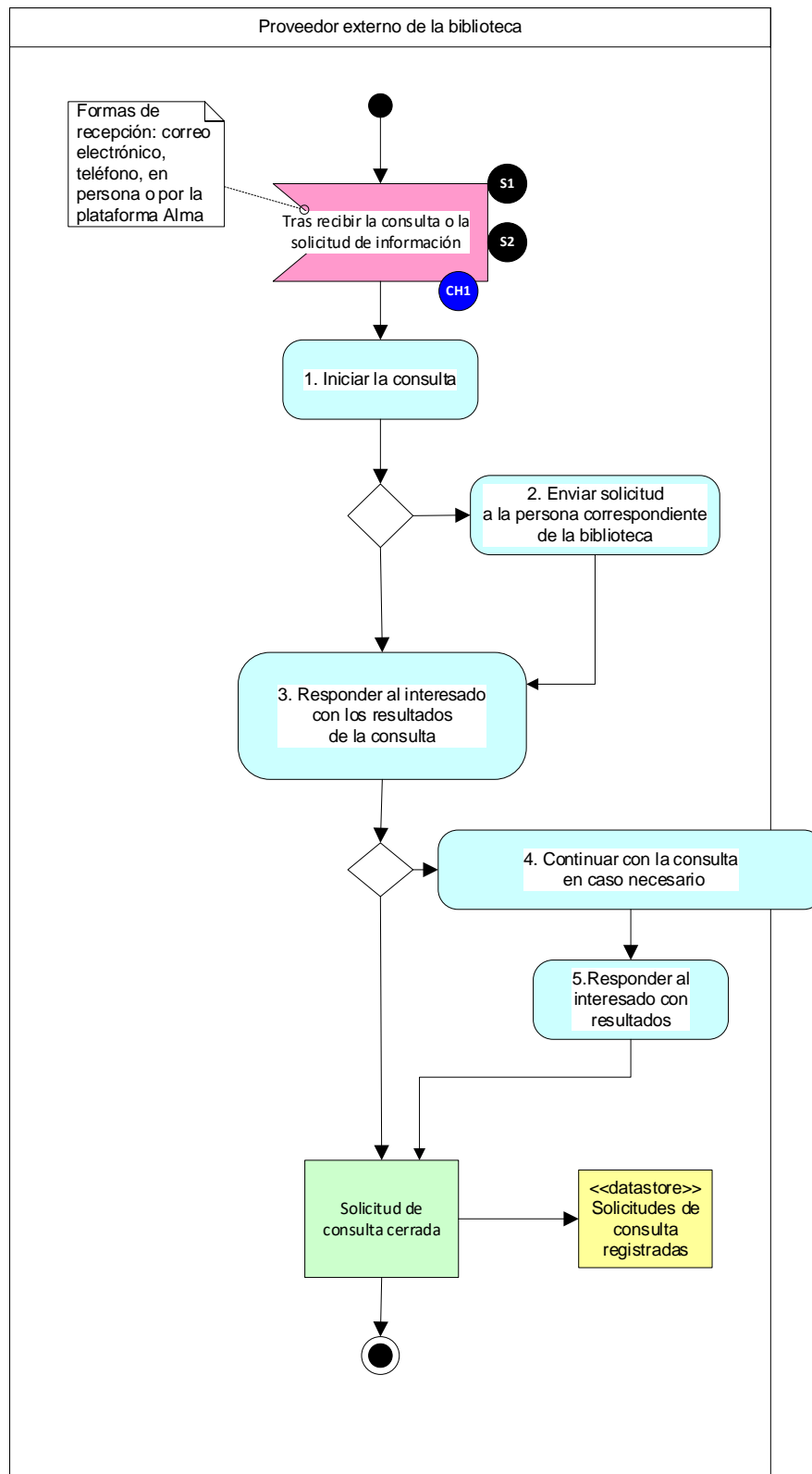
Esta instrucción de trabajo se aplica a las solicitudes internas o externas enviadas a la biblioteca de la EUIPO.

## 3 Funciones

Título de la función	Descripción
Proveedor externo de la biblioteca	El proveedor externo de la biblioteca (PEB) se encarga de gestionar todo el proceso

## 4 Actividades

### 4.1 Diagrama de flujo



## 4.2 Descripción de las actividades

N.º	Actividad	Descripción
1	Iniciar la consulta	El PEB recibe por correo electrónico, teléfono, en persona o a través de la plataforma Alma, consultas procedentes tanto del personal interno como externo. El PEB comienza a trabajar en la consulta (búsqueda de información en Internet, búsqueda de material sobre el tema específico, etc.).
2	Enviar la consulta a la persona correspondiente de la biblioteca	Si la consulta corresponde a otro equipo de la biblioteca, el PEB la envía a dichos miembros. Como ejemplos, se puede tratar de incidencias con los accesos a la plataforma ALMA o seguimiento de compras de la biblioteca.
3	Responder al interesado con los resultados de la consulta	Una vez que el PEB ha preparado una respuesta adecuada a la consulta, envía los resultados al interesado.
4	Continuar con la consulta en caso necesario	Si la persona interesada pide más información tras haber recibido los resultados iniciales en respuesta a su consulta, el PEB prosigue la investigación y le envía los resultados.
5	Responder al interesado con resultados	Una vez obtenidos los resultados definitivos de la consulta, esta información se envía a la persona interesada.
6	Registrar la consulta	Una vez cerrada la consulta, el PEB debe registrarla en la tabla de control de tareas.

## 5 Mediciones

N.º	Medición	Medido y comunicado por	Se informa a	Observaciones
S1	N.º de consultas recibidas por correo electrónico, teléfono o en persona	Correos electrónicos; en persona: PEB	Personal de la biblioteca	Actividad de la biblioteca
S2	N.º de usuarios que acuden directamente a la biblioteca	PEB	Personal de la biblioteca	Actividad de la biblioteca

## 6 Controles de calidad

N.º	Control de la calidad	Realizado por	Se registra en	Observaciones
CH1	COMPROBACIÓN	Personal de la biblioteca	Tabla de control de tareas	Para garantizar que se responde con rapidez a las consultas de los usuarios, el buzón de entrada de correo electrónico de la biblioteca deberá revisarse asiduamente para cumplir con los SLA (Service Level Agreement), y el teléfono deberá estar siempre atendido o desviado a un compañero si la persona encargada no está disponible. Por otra parte, siempre deberá estar presente un miembro del personal del PEB en el centro bibliotecario con el fin de poder atender a los usuarios que hayan acudido en persona a la biblioteca a pedir información.