



MANUAL DEL SERVICIO DE WHATSAPP DE LA BIBLIOTECA

1. ¿Qué es el servicio Whatsapp USB-Cali?

Es un servicio de respuesta a consultas y peticiones, mediante la red social WhatsApp, a través del cual se atiende a los usuarios en tiempo real lo cual permite una interacción rápida entre la Biblioteca y sus usuarios (internos y externos).

2. ¿Qué tipo de consultas se resuelven?

Las consultas ser sencillas para que puedan ser respondidas de manera fácil y rápida, además estar relacionadas con los servicios de la Biblioteca. Algunas de las solicitudes posibles son:

¿Cuáles son los horarios de la Biblioteca?

¿Cuántos materiales tengo cargados en mi cuenta y cuando se vencen?

¿Tengo multa en Biblioteca?

¿Cómo accedo a las bases de datos?

Tengo problemas para ingresar a X base de datos. ¿Qué hago?

¿Dónde encuentro la plantilla de trabajo de grado?

¿Cuál es el procedimiento para entregar el trabajo de grado en la Biblioteca?

Por favor renuéveme o resérveme un material

Para respuestas que requieran mayor profundidad, se recomendarán al usuario otros medios (teléfono, correo electrónico, asistencia presencial). Para consultas urgentes se recomienda usar la línea telefónica de la biblioteca.

No se responderán consultas sobre búsqueda y recuperación de información en bases de datos (“necesito información sobre alimentos orgánicos”) ya que el objetivo y alcance del servicio es otro. Sin embargo, se le darán las pautas al usuario para que pueda seleccionar una base de datos, realizar búsquedas o solicitar una cita para una asesoría presencial.

Las consultas sobre otras dependencias de la Universidad se redireccionarán al área respectiva.

3. ¿Cuáles son los horarios del servicio?

Lunes a viernes de 8 am-12m y de 1 pm-5 pm.

Las consultas recibidas por fuera de los horarios serán atendidas el día hábil siguiente y se tomará como solicitud formal en casos específicos (renovación).

4. ¿Cómo funciona el servicio?

- El usuario deberá enviar un mensaje al WhatsApp 316 513 10 35
- Se reciben llamadas, mensajes escritos y audios con datos como nombre del usuario, código/número de identificación y consulta.
- Tiempo de respuesta: la consulta será atendida una vez se reciba o el día hábil siguiente, si se recibe por fuera de los horarios de atención.
- Privacidad: las conversaciones son privadas y se conservarán para fines estadísticos y de mejora del servicio.

