

	Capacitación de Usuarios en el Acceso de la Información	Código	IBA-04 v.09
		Página	1 de 4

1. Objetivo y Alcance

Formar usuarios autónomos en el acceso a los recursos bibliográficos institucionales, de manera tal que dispongan de unas competencias básicas para desempeñarse en el ámbito de la información.

El presente instructivo comprende desde la demanda del servicio de capacitación de usuarios, hasta la adopción de acciones correctivas basadas en los aspectos a mejorar detectados.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente instructivo es el (la) Líder del Proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos de la Universidad de Pamplona.

3. Definiciones

3.1. Servicio

Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre el proveedor y el usuario, y por las propias del proveedor, para satisfacer las necesidades del usuario.

3.2. Usuario

Estudiantes de pregrado – posgrado, docentes, administrativos, egresados y jubilados de la Universidad de Pamplona. Estudiantes de otras bibliotecas con las que se tiene convenio y comunidad en general.

3.3. Encuesta

Instrumento para la recopilación de la información entre los usuarios.


Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000 vigente Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario vigente**

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Catherine Gutiérrez		Firma Sergio Alexander Hoyos		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	06 de junio de 2023	Fecha	07 de junio de 2023	Fecha	09 de agosto de 2023

	Capacitación de Usuarios en el Acceso de la Información	Código	IBA-04 v.09
		Página	2 de 4

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	DEMANDA DEL SERVICIO DE CONSULTORÍAS BIBLIOGRÁFICAS	
1.1	<p>El servicio de consultoría comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación General a la biblioteca • Capacitación al catálogo en línea • Capacitación de las bases de datos • Asesorías en investigación y búsquedas de la información <p>Para la solicitud del servicio de Capacitación en Bibliotecas Digitales Presencial, se realiza mediante el correo bibliotecas.digitales@unipamplona.edu.co o al correo ofirecurso@unipamplona.edu.co</p> <p>El encargado del correo revisa la solicitud, confirma y solicita los medios educativos (espacio físico, video beam y computador) y notifica a la persona que se encuentra de turno para prestar el servicio, a su vez confirma el recibido (acuso recibido) de la información.</p>	Usuario
2	PREPARACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACION BIBLIOGRÁFICA	
2.1	<p>De acuerdo al tipo de capacitación, se prepara la temática y se determina el ambiente para llevarla a cabo, el cual incluye: el espacio físico y el material didáctico -tecnologías.</p> <p>Esta actividad implica la búsqueda y reserva de los ambientes seleccionados y los recursos necesarios, aspecto que es responsabilidad del funcionario asignado y del solicitante para llevar acabo la capacitación.</p> <p>Para ingresar al servicio se diligencia el link de inscripción respectivo y este le direcciona el link para unirse vía Teams en el la fecha y hora seleccionada de la capacitación requerida.</p> <p>Formulario de Entrenamiento y Capacitación en Bibliotecas Digitales https://forms.office.com/r/UJb2f9Zqc6</p> <p>Escritura Bajo Normas - Aula de entrenamiento: https://forms.office.com/r/PBUheZzJtP</p> <p>Entrenamiento y Capacitación Turnitin:</p> <p>Formulario para solicitar cuenta: https://forms.office.com/r/zcu8v6vk2X</p> <p>Formulario para solicitar capacitación: https://forms.office.com/r/3FA6amPQ09</p>	Capacitador
3	REALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DE USUARIOS	
3.1	<p>El funcionario responsable realiza la capacitación en el lugar, la fecha y la hora acordados. Se debe garantizar el cumplimiento exacto del horario, además, previamente, se debe verificar el buen estado de los ambientes seleccionados y de los recursos necesarios.</p> <p>Para la asistencia se realiza mediante dos formularios en Microsoft Forms y de esta forma se lleva el control y los indicadores que sirven mas adelante para los informes solicitados por la Oficina del SAAI.</p>	Capacitador
4	PROCESO DE AUTORREGULACIÓN	

	Capacitación de Usuarios en el Acceso de la Información	Código	IBA-04 v.09
		Página	3 de 4
4.1	<p>Se realiza verificación y control del proceso dos veces al mes, esta actividad estará a cargo del funcionario que delegue el líder del proceso.</p> <p>El auditor es el encargado de verificar que los procesos se estén realizando correctamente teniendo en cuenta el presente procedimiento para lo cual llevará un registro en el FBA-30 "Proceso de Autorregulación", teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>-Hallazgos: se debe evidenciar lo que se encontró en cada proceso. -Evaluación: Se debe evaluar cada uno de los aspectos revisados, definiendo si es observación (O), no conformidad (NC) o conformidad (C). -Recomendaciones: el auditor debe dar recomendaciones para mejorar el proceso</p> <p>Así mismo, se deben diligenciar los demás datos, fecha – proceso auditado y los respectivos nombres.</p> <p>Si el resultado de la auditoría es positivo, se concede un día libre al funcionario auditado. En caso contrario, se debe realizar un plan de acciones correctivas.</p>		Auditor interno Oficina de Recursos Bibliográficos

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos vigentes

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización de la documentación	18/11/2006	06/12/2006
01	Directriz de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	17/10/2007	25/10/2007
02	Auditoría Interna No. 18 del 4 de nov. de 2010 y según acta N° 02 del 27 de abril de 2010	27/04/2010	05/05/2010
03	Actualización de la documentación	24/07/2014	11/08/2014
04	Actualización del instructivo según lo descrito en el Acta de Reunión N° 010 del 16 de junio de 2017	16/06/2017	24/07/2017
05	Actualización del instructivo según lo descrito en el Acta de Reunión N° 016 del 24 de noviembre de 2017	24/11/2017	18/01/2018



**Centro de Entrenamiento y Capacitación
en Bibliotecas Digitales**

Código

IBA-04 v.09

Página

4 de 4

06	Actualización del instructivo según lo descrito en el Acta de Reunión N° 014 del 05 de octubre de 2018	05/10/2018	30/10/2018
07	Actualización mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 010 del 04 de mayo de 2020	04 de mayo de 2020	10 de junio de 2020
08	Actualización mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 010 del 04 de mayo de 2020	09 de mayo del 2022	26 de agosto de 2022
09	Actualización mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 007 del 06 de julio de 2023	07 de julio del 2023	09 de agosto de 2023

7. Anexos.

"No aplica".