



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 |



4. Contenido

| Nº 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 a cabo 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 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 más 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, está 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> <ul style="list-style-type: none">-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>Así mismo, se deben diligenciar los demás datos, fecha – proceso auditado y los respectivos nombres.</p> <p>Si el resultado de la auditoria 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 |



| | | | |
|----|--|----------------------|----------------------|
| 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".