

## Tabla de contenido

1. Objetivo .....	2
2. Alcance .....	2
3. Vocabulario .....	2
4. Abreviaturas.....	2
5. Autoridad .....	3
6. Responsabilidades .....	3
7. Desarrollo.....	3
8. Diagrama servicio cursos y charlas .....	6
9. Diagrama servicio de referencia virtual .....	9
10. Tabla de entradas y salidas .....	10
11. Tabla de registros.....	11
12. Indicadores .....	12
13. Tabla de control de cambios y aprobación.....	14

### 1. Objetivo

Proporcionar el servicio de desarrollo de habilidades informativas, uso y manejo de las bases de datos, biblioteca virtual del sistema bibliotecario, referencia virtual y medios de difusión.

### 2. Alcance

Aplica para solicitudes de docentes, investigadores, alumnos y/o directivos de la Universidad michoacana.

### 3. Vocabulario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Base de Datos</b>	Una base de datos o banco de datos (en ocasiones abreviada B.D.D.) es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su uso posterior.
<b>Biblioteca Virtual</b>	Una biblioteca digital o biblioteca virtual es una biblioteca en la que una proporción significativa de los recursos de información se encuentra disponible en el formato digital (.pdf, .doc, etc. o microforma), accesible por medio de las computadoras. Es importante considerar que en el concepto de biblioteca digital está presente el efecto de la integración de la informática y las comunicaciones, cuyo exponente esencial es el Internet.
<b>Referencia Virtual</b>	Consiste en la asistencia a usuarios universitarios a través del ciberespacio, de forma en tiempo y lugar diferidos.
<b>Redes Sociales</b>	Las redes sociales son estructuras sociales compuestas de grupos de personas que están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o conocimientos compartidos.
<b>PDHI</b>	Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas.
<b>Referencista Virtual</b>	Personal bibliotecario responsable del servicio de Referencia Virtual.

### 4. Abreviaturas

**BD** Bases de Datos

**BV** Biblioteca Virtual

**RV** Referencia Virtual

**RS** Redes Sociales

**PDHI** Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas

**RV** Referencista Virtual

## 5. Autoridad

### RESPONSABLE DEL PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Establecer contrato con usuarios del servicio  
Negociar con el cliente e instructor  
Difundir servicios  
Programar la solicitud de servicio

### INSTRUCTOR

Informar al coordinador sobre la impartición del evento

## 6. Responsabilidades.

Las responsabilidades se establecen en la descripción de la actividad en la tabla de desarrollo.

## 7. Desarrollo

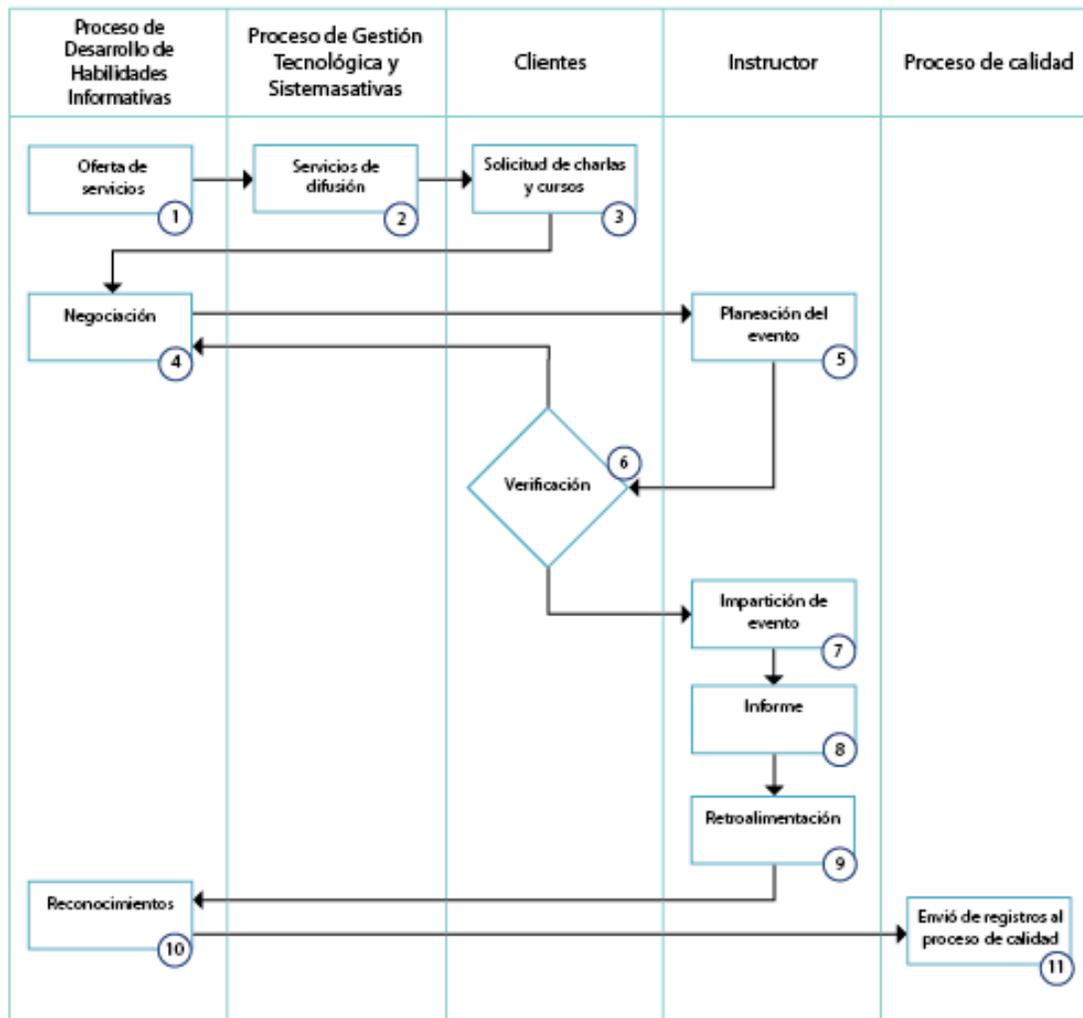
CURSOS Y CHARLAS					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Oferta de servicios	Consiste en la difusión de la oferta de servicios y sus características. Esta actividad la lleva a cabo <b>la responsable del proceso</b> ante toda la comunidad universitaria mediante el evento institucional SISIL.	Actividad por programación	Materiales de elaboración libre.	
2	Servicios de Difusión	Consiste en la difusión y actualización de información de los recursos disponibles a través la Biblioteca Virtual, redes sociales y otros medios, con el apoyo del <b>personal del Proceso de Gestión Tecnológicas y Sistemas.</b>	Cada que se requiera.	Equipo de cómputo con conexión a internet. Capital humano calificado.	

3	Solicitud de charlas y cursos	<p><b>Los clientes</b> solicitan el servicio requerido a la Subdirectora de Bibliotecas, mediante un <b>oficio de elaboración libre</b>.</p> <p>Selecciona cualquiera de los servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso y manejo de bases de datos (acceso, búsqueda y recuperación).</li> <li>2. Uso y manejo de Biblioteca Virtual del Sistema Bibliotecario (anexar información).</li> <li>3. Servicios bibliotecarios.</li> <li>4. Elaboración de un Ensayo académico.</li> <li>5. Taller de Protocolo de tesis.</li> <li>6. Taller de Ortografía.</li> <li>7. Taller de Redacción académica.</li> <li>8. Taller de Características lingüístico-discursivas de textos administrativos.</li> <li>9. Propone lugar, fecha y hora; así mismo, indica el número de participantes.</li> </ol>	Durante todo el año	Solicitud.  Oficio de elaboración libre.	
4	Negociación	<p><b>La responsable del proceso</b> revisa la disponibilidad del instructor responsable de la atención del servicio, negocia con el cliente día, hora, lugar y</p>	Durante Programación de eventos.	Equipo de cómputo con conexión a internet. Teléfono.	

		requerimientos del servicio.			
5	Planeación del Evento	<p><b>El instructor</b> realiza la planeación del servicio en los formatos Planeación del evento y Planeación del curso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecciona información de acuerdo a la solicitud.</li> <li>2. Prepara materiales y formas de presentación.</li> </ol>	Durante la programación de eventos.	Formatos impresos. Equipo de cómputo y conexión a internet.	Planeación del evento <a href="#">PDHI_R_PE_8.1</a> Planeación del curso <a href="#">PDHI_R_PC_8.1_2017_01_2017_01</a>
6	Verificación	<p><b>El instructor</b> revisa que se cuente con todos los requerimientos técnicos y materiales para la realización de la charla, establecidos en la planeación del curso, con el registro Conformidad <b>del evento</b>. La responsable del proceso, en acuerdo con el cliente, podrá liberar algún incumplimiento. Si se cumple con todos requerimientos, pasar a la actividad. En caso de que no se cumpla con los requerimientos, pasar a la actividad Planeación de actividades.</p>	Durante la programación y ejecución de los eventos.	Formatos impresos.	Conformidad del evento <a href="#">PDHI_R_CE_10.2.2.a_2017_01</a>
7	Impartición de Evento	<p><b>El instructor</b> imparte el evento conforme a la solicitud del cliente en lugar y fecha acordada, resuelve dudas, realiza</p>	Durante la ejecución del evento.	Registros impresos.	Lista de asistencia de participantes <a href="#">PDHI_R_LAP_7.5.1_2017_01</a> .

		ejercicios y pasa lista de asistencia. Se utiliza el registro lista de asistencia de participantes.			
8	Informe	El instructor realiza y entrega informe al <b>responsable del área</b> .	Al concluir el evento de capacitación.	Reporte del instructor impreso.	Reporte del instructor <a href="#">PDHI R RI 8.7.2 2017 01</a>
9	Retroalimentación	<b>El instructor</b> aplica la evaluación del cliente.	Cada que se realiza una actividad de capacitación. Al finalizar el evento de capacitación.	Registro de evaluación de satisfacción y conformidad, impreso.	<a href="#">PDHI R ECSCSB 8.7.2.a 9.1.2 2017 01</a> <a href="#">PDHI R ECSCSIL 8.7.</a> <a href="https://forms.gle/6wLWXoCJzkW1mxLG9">https://forms.gle/6wLWXoCJzkW1mxLG9</a>
10	Reconocimientos	El personal del proceso elabora reconocimientos conforme al informe del instructor.	Al finalizar el evento de capacitación.	Formato libre de constancias. Equipo de cómputo. Impresora a color.	
11	Envío de registros al proceso de calidad.	El personal del proceso organiza lista de asistencia del participante, programa anual de cursos y charlas y la evaluación del cliente y la envían al Proceso de Calidad para su medición.	Mensual.	Equipo de cómputo conectado a internet.	Lista de asistencia del participante <a href="#">PDHI R LAP 7.5.1 2017 01</a> Programa anual de cursos y charlas <a href="#">PDHI R PACC 8.1.a 2017 01</a> Evaluación del cliente <a href="#">PDHI R ECSCSB 8.7.2.a 9.1.2 2017 01</a>

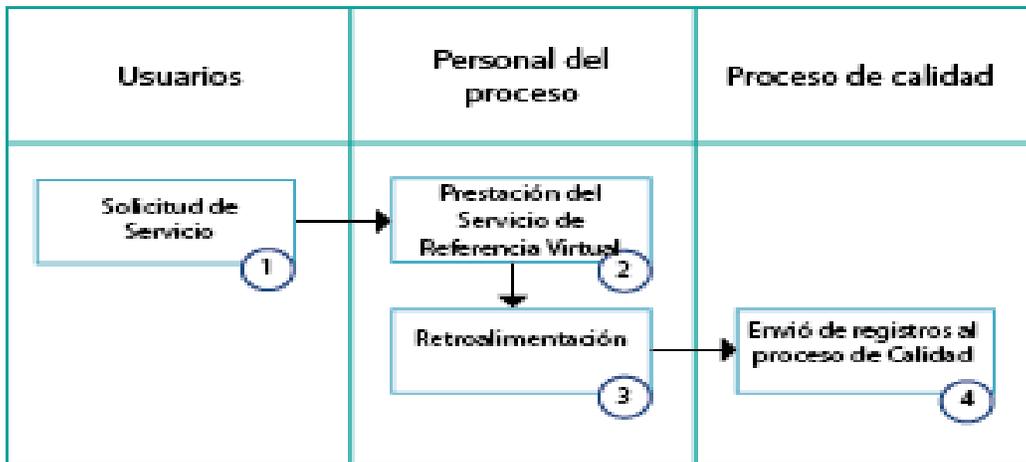
## 8. Diagrama servicio cursos y charlas



SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Solicitud Referencia Virtual	El usuario universitario solicita el servicio a través del formulario del Servicio de Referencia, ubicado en la página de la Biblioteca Virtual.	Durante todo el año.	Formulario en línea	<a href="http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-ausuarios/referencia-virtual">http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-ausuarios/referencia-virtual</a>

2	Prestación del Servicio de Referencia Virtual	<b>El personal del proceso</b> presta el servicio de referencia atendiendo dudas, comentarios o sugerencias. Utiliza las bases de datos de la Biblioteca Virtual.	Durante todo el año.	Equipo de cómputo con conexión a internet.	<a href="http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php">http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php</a>
3	Retroalimentación	<b>El personal del proceso</b> envía por correo el registro de evaluación del cliente de referencia virtual.	Al culminar el servicio de Referencia Virtual.		Evaluación del cliente de referencia virtual <a href="#">PDHI_R_ECRV_9.1.2_2017_01</a>
4	Envío de registros al Proceso de Calidad	El personal del proceso recopila y envía información al Proceso de Calidad.	Mensual.		

## 9. Diagrama servicio de referencia virtual



## 10. Tabla de entradas y salidas

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes:</p> <p>Prestación de Servicios</p> <p>Gestión de Colecciones</p> <p>Proveedores:</p> <p>Proceso de Gestión Tecnológica y Servicios</p> <p>Proceso de Recursos Financieros</p>	<p><b>Solicitud de servicio</b></p> <p><b>Recursos:</b></p> <p><b>Recursos humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado</li> <li>Personal mínimo para operar</li> </ul> <p><b>Recursos materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Conexión a Internet</li> <li>Proyector</li> <li>Sala de capacitación, auditorio, salas de cómputo, etc.</li> <li>Papelería en General</li> <li>Registros Impresos</li> <li>Café, té, agua, galletas, etc.</li> <li>Publicidad de recursos de información en línea</li> <li>Lonas para promoción de actividades</li> <li>Equipo de cómputo e Internet</li> </ul> <p><b>Recursos financieros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para traslados y alimentación a eventos fuera de la ciudad</li> </ul> <p><b>Recursos normativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>	<p><b>Punto de inicio:</b> Solicitud de servicio: referencia virtual, charlas, seminarios, talleres.</p> <p>Programación de actividades fijas del proceso.</p> <p><b>Actividades:</b> Se describen en el procedimiento.</p> <p><b>Punto Final:</b> Servicios de referencia virtual proporcionados, charlas, seminarios y talleres impartidos.</p>	<p>Producto: Referencia virtual</p> <p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas de Biblioteca Virtual</li> <li>Charlas de bases de datos.</li> <li>Talleres de desarrollo de habilidades informativas.</li> <li>Seminario de Servicios de Información en Línea.</li> </ul>	<p>Procesos posteriores:</p> <p>Personal de los procesos de Gestión de Colecciones y Prestación de servicios.</p> <p>Usuarios: estudiantes, profesores, investigadores de la UMSNH.</p> <p>Estudiantes, profesores, investigadores de otras instituciones educativas.</p>

			Evidencia: Registros mencionados en el procedimiento.	Partes interesadas:  Usuarios Centros de Información. Dirección General de Bibliotecas Escuelas, Facultades e Institutos
--	--	--	---	---

### 11. Tabla de registros

<a href="#">PDHI R CE 10.2.2.a 2017 01</a>	Conformidad del evento
<a href="#">PDHI R DNDHI 4.2 2017 01</a>	Detección de necesidades para el desarrollo de habilidades informativas
<a href="#">PDHI R ECRV 9.1.2 2017 01</a>	Evaluación del cliente de Referencia Virtual
<a href="#">PDHI R ECSCSB 8.7.2.a 9.1.2 2017 01</a>	Evaluación de conformidad y satisfacción del cliente de los servicios bibliotecarios
<a href="#">PDHI R ECSCSIL 8.7.2.a 9.1.2 2017 01</a>	Evaluación de conformidad y satisfacción del cliente de los servicios de información en línea
<a href="#">PDHI R EF 9.1.1.d 2017 01</a>	Evaluación final
<a href="#">PDHI R EI 9.1.1.d 2017 01</a>	Evaluación inicial
<a href="#">PDHI R LAP 7.5.1 2017 01</a>	Lista de asistencia de participantes
<a href="#">PDHI R LRR 8.1.c 2017 01</a>	Lista de revisión de requerimientos
<a href="#">PDHI R LS 8.5.1 2017 01</a>	Lista de solicitudes
<a href="#">PDHI R PACC 8.1.a 2017 01</a>	Programa anual de cursos y charlas
<a href="#">PDHI R PC 8.1 2017 01</a>	Planeación de cursos y charlas
<a href="#">PDHI R PE 8.1 2017 01</a>	Planeación de eventos
<a href="#">PDHI R RI 8.7.2 2017 01</a>	Reporte del Instructor

## 12. Indicadores

INDICADORES	NOMBRE	OBJETIVO	DEFINICIÓN	MÉTODO:	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN O POSIBLES SOLUCIONES
Conformidad	Promedio de conformidad con los eventos de capacitación por ítem.	Contar con información del grado de cumplimiento de los requisitos de los eventos de capacitación por ítem, en cada charla, curso o servicios de referencia virtual otorgados por mes para tomar acciones de mejora.	Mide la conformidad con los servicios de cursos y charlas de Desarrollo de Habilidades Informativas por ítem, en cada charla, curso o servicios de referencia virtual otorgados por mes para tomar acciones de mejora.	Los datos para el cálculo del promedio se obtienen de los registros de conformidad establecidos por el PDHI por ítem, en cada charla, curso o servicios de referencia virtual otorgados por mes para tomar acciones de mejora.	$PCI = \frac{\sum CI}{NCA}$ Promedio de conformidad por ítem. $\sum CI =$ Sumatoria de conformidad por ítem por curso. NCA= Número de cuestionarios aplicados.	De 0 a 7 de calificación promedio, indica que no se está cumpliendo con la conformidad deseada. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente.  De 8 al 10 de calificación promedio, indica conformidad las charlas, cursos o servicios de referencia virtual.
Satisfacción	Promedio de satisfacción de los usuarios con los charlas y talleres.	Contar con la información del grado de satisfacción de los usuarios por ítem en cada charla, curso o servicios de referencia virtual otorgados por mes para tomar acciones de mejora.	Mide el grado de satisfacción de los usuarios por ítem, charla, curso o servicios de referencia virtual otorgados por mes para tomar acciones de mejora.	Con información derivada de la encuesta de satisfacción se realiza el cálculo del grado de satisfacción por ítem, en cada charla, curso o servicios de referencia virtual otorgados por mes para tomar acciones de mejora.	$PSI = \frac{\sum CAI}{CA}$ PSI= Promedio de satisfacción por ítem. $\sum CAI =$ Sumatoria de las calificaciones asignadas por ítem. CA= Cuestionarios aplicados.	De 0 a 7 de calificación promedio, indica que no se está cumpliendo con la satisfacción deseada. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente.  De 8 al 10 de calificación promedio,

						indica satisfacción las charlas, cursos o servicios de referencia virtual.
Eficacia	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio de charlas, cursos y servicios de referencia virtual.	Contar con información para controlar la eficacia del PDHI para tomar acciones de mejora.	Mide eficacia servicios atendidos el PDHI.	Con la información derivada de los registros en las charlas, cursos y servicios de referencia virtual se calcula el porcentaje de cumplimiento respecto a las solicitudes recibidas, en cada caso.	$PC = \frac{SRS * 100}{SAPS}$ PC=Porcentaje de cumplimiento. SRS= Solicitudes recibidas por servicio. SAPS=Solicitudes atendidas por servicio.	De 0% a 80% de cumplimiento, indica que no se está cumpliendo con la eficacia del proceso de DHI. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente.  Del 81 % al 100% de cumplimiento, indica que la eficacia del PDHI es satisfactoria.
Eficiencia	Promedio horas impartidas por instructor en charlas y talleres.	Contar con la información para controlar la eficiencia de los instructores que participan en charlas y talleres.	Promedio de horas impartidas por instructor.	Se recaban, del reporte del instructor el número de horas empleadas para impartir los cursos o charlas se aplica la fórmula correspondiente.	$PHII = \frac{\sum THII}{NIP}$ PHII=Promedio de horas impartidas por instructor. $\sum THII$ =Total de horas impartidas por todos los instructores. NIP=Número de instructores participantes.	Si la suma de horas impartidas por un instructor supera el promedio de horas impartidas se procede al análisis de causa raíz y si se requiere se tomar acciones correctivas.
Eficiencia	Solicitudes de servicios de referencia atendidos por mes.	Contar con la información para controlar la eficiencia del personal	Número de servicios proporcionados por mes.	Se recaban, de los reportes de la plataforma de referencia virtual, el número de	$NSPM = \sum SPM$ NSPM=Sumatoria de servicios proporcionados al mes. $\sum SPM$ =Sumatoria de servicios	Si el número de servicios atendidos no es coherente con la jornada de trabajo empleada para

		que participa en el servicio de referencia virtual.		servicios proporcionados.	proporcionados por mes.	atenderlos se procede al análisis de causa raíz y si se requiere se toman acciones correctivas. De lo contrario se continúa con el servicio en el plan original. Para este caso se deben tomar las diferentes actividades que realiza el personal responsable de dicho servicio y se hace un cálculo de tiempo empleado por servicios.
--	--	---	--	---------------------------	-------------------------	--

### 13. Tabla de control de cambios y aprobación

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento nuevo	Comité de Calidad	31 de julio de 2018	Comité de Calidad	6 Agosto de 2017
2	Tabla de entradas y salidas	Se incluye la tabla de entradas y salidas	Comité de Calidad	Agosto de 2019	Comité de Calidad	01 Octubre de 2019
3	Desarrollo	Actividad 1: Oferta de servicios. Se agrega frecuencia. Actividad 2: Solicitud de charlas y cursos. Se agrega actividad 4,5,6, 7 y 8.	Proceso de calidad DB	Octubre 2022	Directora de bibliotecas/Responsable de proceso	Octubre 2022

	8 y 9 Diagramas	Se agregan diagramas.				