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 7
9. Diagrama servicio de referencia virtual 8
10. Tabla de entradas y salidas 9
11. Tabla de registros 10
12. Indicadores 11
13. Tabla de control de cambios y aprobación 12

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
Base de Datos	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.
Biblioteca Virtual	Una biblioteca digital o biblioteca virtual es una biblioteca en la que una proporción significante de los recursos de información se encuentra disponible en el formato digital (pdf, doc, epub, etc.), 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.
Referencia Virtual	Consiste en la asistencia a usuarios universitarios a través del ciberespacio, de forma en tiempo y lugar diferidos para la orientación y localización de información relevante para sus estudios.
Redes Sociales	Servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueden interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o vídeos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.
PDHI	Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas.
Referencista Virtual	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

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

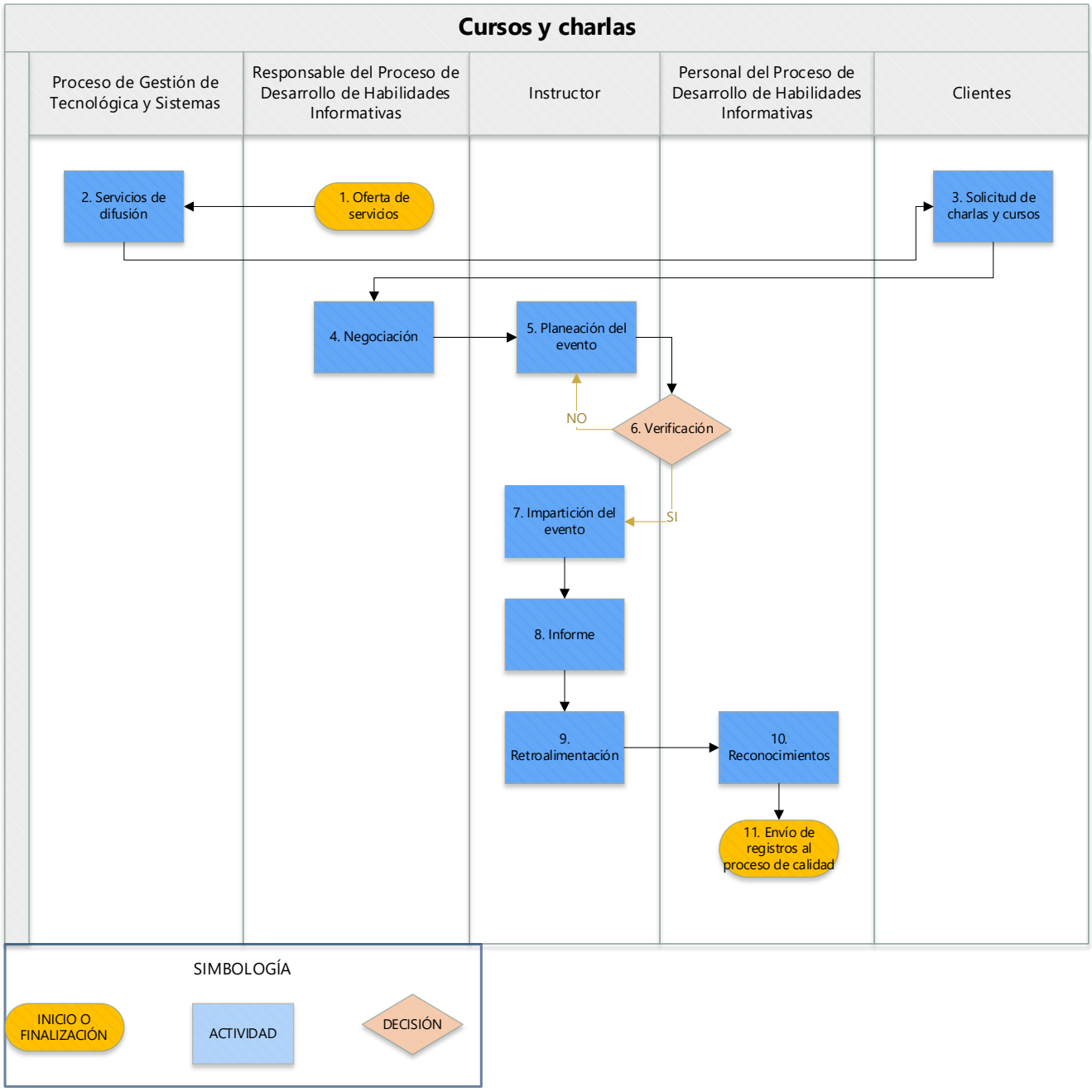
CHARLAS Y CURSOS						
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**RESPONSABLE**	**FRECUENCIA**	**RECURSOS**	**DOCUMENTO DE REFERENCIA**
1	Oferta de servicios	Consiste en la difusión de la oferta de servicios y sus características a toda la comunidad universitaria, mediante redes sociales de la Dirección de Bibliotecas.	Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Durante todo el año.	Equipo de cómputo con conexión a internet.	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.	Proceso de Gestión Tecnológicas y Sistemas.	Cada que se requiera.	Equipo de cómputo con conexión a internet. Capital humano calificado.	Materiales de elaboración libre
3	Solicitud de charlas y cursos	Solicita: 1. Uso y manejo de bases de datos y biblioteca virtual (acceso, búsqueda y recuperación). 2. Elaboración de un Ensayo académico. 3. Taller de Protocolo de tesis. 4. Taller de Ortografía básica. 5. Taller de Redacción académica.	Clientes	Durante todo el año	Equipo de cómputo con conexión a internet.	Oficio de elaboración libre.

		6. Taller de Características lingüístico-discursivas de textos administrativos. 7.Taller de Artículo científico. 8.Citas y referencias: Sistema APA 7ª Edición. 9.Taller Gestores Bibliográficos. Propone lugar, fecha y hora; así mismo, indica el número de participantes.				
4	Negociación	Revisa la disponibilidad del instructor responsable de la atención del servicio, negocia con el cliente día, hora, lugar y requerimientos del servicio.	Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Durante Programación de eventos.	Equipo de cómputo con conexión a internet. Teléfono.	
5	Planeación del Evento	Realiza la planeación del servicio: 1. Selecciona información de acuerdo a la solicitud. 2. Prepara materiales y formas de presentación.	Instructor	Durante la programación de eventos.	Equipo de cómputo y conexión a Internet impresora.	Planeación del evento PDHI_R_PE_8.1 Planeación del curso PDHI_R_PC_8.1
6	Verificación	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 del evento.	Instructor	Durante la programación y ejecución de los eventos.	Equipo de cómputo y conexión a Internet impresora.	Conformidad del evento PDHI_R_CE_10.2.2.a
		En acuerdo con el cliente, podrá liberar algún incumplimiento. Si se cumple con todos requerimientos, pasar a la actividad 7. En caso de que no se cumpla con los requerimientos, pasar a la actividad 5.	Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas			
7	Impartición de Evento	Imparte el evento conforme a la solicitud del cliente en lugar y fecha acordada, resuelve dudas, realiza ejercicios y pasa lista de asistencia.	Instructor	Durante la ejecución del evento.	Equipo de cómputo y conexión a Internet impresora.	Lista de asistencia de participantes PDHI_R_LAP_8.5.1

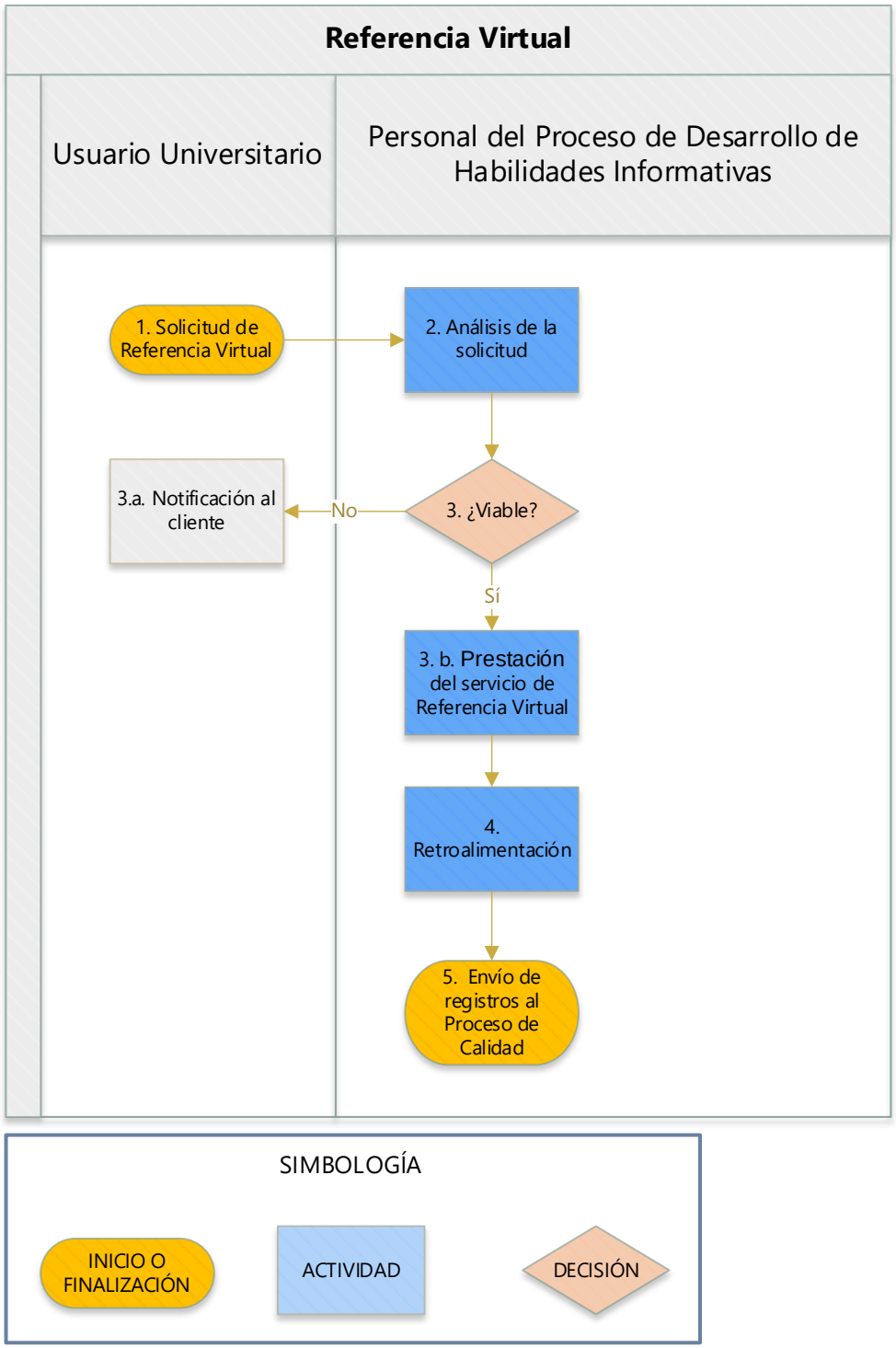
8	Informe	Realiza y entrega informe al responsable del PDHI.	Instructor	Al concluir el evento de capacitación.	Equipo de cómputo y conexión a Internet impresora.	Reporte del informe del instructor PDHI_R_RII_8.7.2
9	Retroalimentación	Aplica la evaluación del cliente.	Instructor	Al finalizar el evento de capacitación.	Equipo de cómputo y conexión a Internet impresora.	Evaluación de satisfacción del cliente de los servicios de charlas y cursos PDHI_R_ESCSCC_9.1.2
10	Reconocimientos	Elabora reconocimientos conforme al informe del instructor.	Personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Al finalizar el evento de capacitación, si el solicitante lo requiere.	Equipo de cómputo. Impresora a color	Formato libre de constancias.
11	Envío de registros al proceso de calidad.	Organiza lista de asistencia del participante y la evaluación del cliente y la envían al Proceso de Calidad para su medición.	Personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Mensual.	Equipo de cómputo conectado a internet.	Lista de asistencia del participante PDHI_R_LAP_8.5.1 Tabla de Cursos y Charlas PDHI_R_TCC_8.1 Evaluación de satisfacción del cliente de los servicios de charlas y cursos PDHI_R_ESCSCC_9.1.2

REFERENCIA VIRTUAL						
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**	**RESPONSABLE**	**FRECUENCIA**	**RECURSOS**	**DOCUMENTO DE REFERENCIA**
1	Solicitud Referencia Virtual	Solicita el servicio a través del formulario del Servicio de Referencia, ubicado en la página de la Biblioteca Virtual.	Usuario universitario	Durante todo el año.	Equipo de cómputo con conexión a internet.	http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-a-usuarios/referencia-virtual
2	Análisis de la solicitud	Revisa la viabilidad de la solicitud.	Personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades	Durante todo el año.	Equipo de cómputo con conexión a internet.	http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-a-usuarios/referencia-virtual
3	¿Viable?	**3.a**. En caso de NO ser viable, se notifica al usuario universitario. **3.b.** Si es viable se realiza la prestación del servicio de Referencia Virtual.	Personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades	Durante todo el año.	Equipo de cómputo con conexión a internet.	http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-a-usuarios/referencia-virtual
4	Retroalimentación	Envía por correo el registro de evaluación del cliente de referencia virtual.	Personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Al culminar el servicio de Referencia Virtual**.**	Equipo de cómputo con conexión a internet**.**	Evaluación del cliente de referencia virtual PDHI_R_ESCRV_9.1.2
5	Envío de registros al Proceso de Calidad	El personal del proceso recopila y envía información al Proceso de Calidad.	Personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Mensual**.**	Equipo de cómputo con conexión a internet**.**	Evaluación del cliente de referencia virtual PDHI_R_ESCRV_9.1.2

8. Diagrama servicio cursos y charlas



9. Diagrama servicio de referencia virtual



10. Tabla de entradas y salidas

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Procesos precedentes: Proceso de Gestión Tecnológica y Servicios Proceso de Recursos Financieros Proceso de Formación de Recursos Humanos Proceso de Gestión de colecciones Proceso de Prestación del servicio	Tabla de cursos de charlas **Recursos:** **Recursos humanos:** • Personal capacitado • Personal mínimo para **Recursos materiales:** • Equipo de cómputo • Conexión a Internet • Proyector • Sala de capacitación, auditorio, salas de cómputo, etc. • Papelería en General • Registros Impresos • Café, té, agua, galletas, etc. • Publicidad de recursos de información en línea • Lonas para promoción de actividades • Equipo de cómputo e Internet **Recursos financieros** • Para traslados y alimentación a eventos fuera de la ciudad **Recursos normativos** • Sistema de Gestión de Calidad	Determinadas en el Procedimiento de Desarrollo de Habilidades Informativas	Servicios: • Cursos y charlas • Referencia virtual Producto: Usuarios universitarios capacitados	Procesos posteriores: Personal de los procesos de Gestión de Colecciones y Prestación de servicios. Usuarios: estudiantes, profesores, investigadores de la UMSNH. Estudiantes, profesores, investigadores de otras instituciones educativas.

			Evidencia: Registros mencionados en el procedimiento.	Partes interesadas: Usuarios Centros de Información. Dirección General de Bibliotecas escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales.

11. Tabla de registros

Conformidad del evento	PDHI_R_CE_10.2.2.a
Encuesta de satisfacción del cliente de Referencia Virtual	PDHI_R_ESCRV_9.1.2
Lista de asistencia de participantes	PDHI_R_LAP_8.5.1
Tabla de cursos y charlas	PDHI_R_TcCC_8.1.a
Planeación de eventos	PDHI_R_PE_8.1
Reporte del Instructor	PFRH_R_RI_8.5.1
Evaluación satisfacción del cliente de los servicios de charlas y cursos	PDHI_R_ESCSCC_9.1.2
Tabla de Cursos y Charlas	PDHI_R_TCC_8.1
Planeación de cursos	PDHI_R_PC_8.1
Reporte del informe del instructor	PDHI_R_RII_8.7.2

12. Indicadores

N°	Indicador	Objetivo	Meta	Método	Registro fuente
1	Satisfacción	Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de cursos y charlas, y referencia virtual.	80%	GSU = ∑CI/EA GSU = Grado de satisfacción de los usuarios. ∑CI = Sumatoria de las calificaciones por ítem. EA= Evaluaciones aplicadas	Encuesta de satisfacción del centro de escritura Encuesta de satisfacción del cliente referencia virtual Evaluación de satisfacción del cliente de los servicios de charlas y cursos
2	Conformidad	Medir el porcentaje de cursos y charlas conforme a sus requisitos.	80%	PCCC= 1-(∑CCNC /∑CCP) PCCC=Porcentaje de cursos y charlas conformes ∑CCNC= Sumatoria de cursos y charlas no conformes ∑CCP= Sumatoria cursos y charlas proporcionados	Conformidad del evento
3	Conformidad	Medir el porcentaje de referencia virtual conforme a sus requisitos.	80%	PRVC=1-(∑ RVNC/∑ RVP) PRVC=Porcentaje de referencias virtuales conformes ∑RVNC= Sumatoria de referencias virtuales no conformes ∑RVP= Sumatoria de referencias virtuales proporcionados	Conformidad del evento
4	Desempeño	Medir el porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio de charlas y cursos.	80%	PCCC= ∑SA /∑SR PCCC=Porcentaje de cumplimiento de charlas y cursos ∑SA =Sumatoria de solicitudes atendidas. ∑SR = Sumatoria de solicitudes recibidas.	Reporte del informe del instructor
5	Desempeño	Medir el porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de servicios de referencia virtual.	80%	PCRV= ∑SA /∑SR PCRV=Porcentaje de cumplimiento de referencia virtual ∑SA =Sumatoria de solicitudes atendidas. ∑SR = Sumatoria de solicitudes recibidas.	http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-a-usuarios/referencia-virtual
6	Desempeño	Medir el porcentaje de solicitudes atendidas por instructor.	80%	PSAI=∑SAI/NSR PSAI= Porcentaje de solicitudes atendidas por instructor. ∑SAI=Sumatoria de solicitudes atendidas por instructor. NSR=Número de solicitudes recibidas.	Reporte del informe del instructor

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	7. 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	Enero 2025	Directora de bibliotecas/Responsable de proceso	31 de enero de 2025
	8 y 9 Diagramas	Se agregan diagramas.				
	12.Indicadores	Todos				