

VNIVERSITAT
D VALÈNCIA

**Servei de Biblioteques
i Documentació**



VERSIÓN 02
NOVIEMBRE 2021

PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN A LA CARTA

PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN A LA CARTA

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
6. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABLES
9. INDICADORES
10. DIAGRAMA DE FLUJO

ANEXOS/ EVIDENCIAS

- E.PR-03.04.1- Encuesta de satisfacción con la formación.
- E.PR-03.04.2- Resultados de la encuesta de satisfacción con la formación a la carta.
- E.PR-03.04.3- Base de datos Access CursosBiblio
- E.PR-03.04.4- Informe de evaluación y propuestas de mejoras.
- E.PR-03.04.5- Informe de rendición de cuentas a los implicados.
- E.PR-03.04.6- Acta de revisión

RESUMEN DE VERSIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	14/06/2011	Primera edición
02	23/11/2021	Segunda edición. Actualización y nuevo formato

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Firma: M^a Victoria García Esteve</p> <p>Directora del Servei de Biblioteques i Documentació</p> <p>Fecha:</p>	<p>Firma: Amparo Chirivella Ramón</p> <p>Técnico Superior de la Unitat de Qualitat</p> <p>Fecha:</p>	<p>Firma: Carlos Hermenegildo Caudevilla</p> <p>Vicerector d'Investigació</p> <p>Fecha:</p>

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto sistematizar el desarrollo de las sesiones formativas impartidas por las bibliotecas, dentro del ámbito de sus competencias, a petición de un grupo de usuarios

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación en todas las bibliotecas y está dirigido a toda la comunidad universitaria.

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta son:

- Reglamento de Régimen Interno del SBD
<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/normativa/normativa-general/reglament-regim-intern-sbd-1285887057704.html>
- Carta de Servicios vigente del SBD
<https://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/sbd/carta-servicios/presentacion-1285926479813.html>
- Competencias informáticas e informacionales (CI2) en los estudios de grado. Junio 2012. Edición revisada y ampliada. (Documento de la comisión mixta CRUE-TIC y REBIUN)
http://www.uv.es/websbd/formacio/ci2_estudios_grado.pdf
- Documento marco de REBIUN para la CRUE: adquisición de competencias en información, una materia necesaria en la formación
https://www.rebiun.org/sites/default/files/2017-11/Resumen_Documento_marco_REBIUN_Adquisicion%20competencias_Manuel_Area_2007.pdf

4 DEFINICIONES

FORMACIÓN DE USUARIOS:

Conjunto de actividades destinadas a proporcionar a los usuarios autonomía para localizar la información mediante habilidades y competencias en la búsqueda y gestión de la información.

FORMACIÓN A LA CARTA:

Sesiones formativas impartidas por las bibliotecas, dentro del ámbito de sus competencias, a petición de un grupo de usuarios.

5 DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ETAPA	FECHA DE INICIO/ FECHA FIN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS/ EVIDENCIAS
SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE FORMACIÓN A LA CARTA	A lo largo del año	Usuarios Sección de Información bibliográfica y Referencia de las bibliotecas Personal de Apoyo a la Investigación	La formación a la carta se podrá solicitar por cualquier miembro de la comunidad universitaria a través del formulario de la página web del SBD. Recibida la solicitud, la biblioteca se pondrá en contacto con el solicitante para acordar contenidos y confirmar sesiones. - Requisitos: Mínimo 5 personas con unos 10 días de antelación	
PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA	A lo largo del año	Usuario Sección de Información Bibliográfica y Referencia de las bibliotecas Personal de Apoyo a la Investigación	La Sección de Información Bibliográfica y Referencia de cada biblioteca y el personal de Apoyo a la Investigación, junto con los usuarios, acuerda los contenidos, fechas y lugar de la actividad formativa.	
PREPARACIÓN DEL CONTENIDO Y MATERIALES	A lo largo del año	Sección de Información Bibliográfica y Referencia de las bibliotecas Personal de Apoyo a la Investigación	La Sección de Información Bibliográfica y Referencia y el personal de Apoyo a la Investigación de cada biblioteca, diseñan el contenido y preparan los materiales formativos necesarios para el desarrollo de la actividad.	

DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	A lo largo del año	Sección de Información Bibliográfica y Referencia de las bibliotecas Personal de Apoyo a la Investigación	La acción formativa puede desarrollarse según diferentes modalidades: presencial, semipresencial y virtual	
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	A lo largo del año	Sección de Información bibliográfica y Referencia de las bibliotecas Personal de Apoyo a la Investigación	Si se requiere la evaluación del aprendizaje de los asistentes a la actividad, la Sección de Información bibliográfica y Referencia y el personal de Apoyo a la Investigación preparan una prueba de conocimiento.	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	A lo largo del año	Sección de Información bibliográfica y Referencia de las bibliotecas Personal de Apoyo a la Investigación Sección Comunicación y Formación	Siempre se realiza una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios. La Sección de Comunicación y Formación introduce los datos de las encuestas en la base de datos CursosBiblio y elabora los informes.	E.PR-03.04.1- Encuesta de satisfacción con la formación E.PR-03.04.2- Resultados de la encuesta de satisfacción con la formación a la carta E.PR-03.04.3- Base de datos Access CursosBiblio
EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Julio /Septiembre	Comité de Calidad SBD Dirección del SBD (Coordinación Calidad	La última fase de este procedimiento tiene lugar de julio a septiembre. La evaluación del procedimiento se realiza, al menos cada tres años siempre que no haya problemas o acciones de mejora nuevas.	E.PR-03.04.4-Informe de evaluación y propuestas de mejora

		<p>en la Gestión Bibliotecaria) Sección Comunicación y Formación</p>	<p>El Comité de Calidad del SBD y la Sección Comunicación y Formación proceden a comprobar la consecución de los objetivos y el adecuado desarrollo del procedimiento a partir del análisis de los resultados de los indicadores.</p> <p>A partir de este análisis, se redacta un informe de evaluación y propuestas de mejora y se informa y rinde cuentas a los grupos de interés relacionados con este procedimiento.</p> <p>La coordinación de Calidad en la Gestión Bibliotecaria es la encargada de publicar la información derivada de este procedimiento en la página web de este Servicio accediendo a ella con identificación o no, de manera que ésta sea accesible a los grupos de interés o miembros de la comunidad universitaria correspondientes.</p> <p>Si no es año de evaluación, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y la Sección Comunicación y Formación valoran si existen problemas, necesidades o cambios en el procedimiento de formación a la carta, o si se han detectado nuevas acciones de mejora, para decidir si se lleva a cabo nuevamente la evaluación.</p> <p>Si no existen problemas o cambios en el procedimiento, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y Sección Comunicación y Formación revisan y analizan las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y su grado de consecución.</p>	<p>E.PR-03.04.5-Informe de rendición de cuentas a los implicados</p> <p>E.PR-03.04.6-Acta de revisión</p>
--	--	--	--	---

6 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA

Desde el Comité de Calidad del Servei de Biblioteques i Documentació, al menos cada tres años, y siempre que exista una modificación de la reglamentación aplicable o en el desarrollo del procedimiento, se lleva a cabo un proceso de revisión y mejora del procedimiento, teniendo en cuenta a los implicados del Servei de Biblioteques.

Como resultado de la revisión se lleva a cabo un documento donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

7 ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
E.PR-03.04.1 Encuesta de satisfacción con la formación.	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación	6 años
E.PR-03.04.2 Resultados de la encuesta de satisfacción con la formación a la carta	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación	6 años
E.PR-03.04.3- Base de datos Access CursosBiblio	Herramienta Informática	Sección Comunicación y Formación	6 años
E.PR-03.04.4 Informe de evaluación y propuestas de mejora.	Herramienta Informática	Comité de Calidad SBD	6 años
E.PR-03.04.5 Informe de rendición de cuentas a los implicados.	Herramienta Informática	Comité de Calidad SBD	6 años
E.PR-03.07.6 Acta de revisión	Herramienta Informática	Comité de Calidad SBD	6 años

8 RESPONSABLES

8.1 DIRECCIÓN DEL SBD (COORDINACIÓN CALIDAD EN LA GESTIÓN BIBLIOTECARIA):

La Dirección del Servei de Biblioteques i Documentació, concretamente la coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria, junto con la Sección Comunicación y Formación revisan el procedimiento.

8.2 SECCIÓN COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN:

Esta Sección se dedica a la comunicación y difusión, mantenimiento y coordinación de la sede web e intranet de las bibliotecas y la coordinación del servicio de formación de

usuarios y ALFIN. Concretamente, en este procedimiento, coordina la formación a la carta y da apoyo al personal de las bibliotecas.

8.3 PERSONAL DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y REFERENCIA DE LAS BIBLIOTECAS:

Los coordinadores de la Sección de Información bibliográfica y Referencia se encargan de la planificación de la programación de la formación.

El resto de personal de la sección elabora los materiales, colabora en la planificación y programación, y ejecuta la acción formativa

En las bibliotecas que carecen de la sección de información bibliográfica, el personal técnico se encarga de estas funciones.

8.4 PERSONAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN:

Personal del Servei de Biblioteques i Documentació que se ocupa del asesoramiento al PDI en los procesos de acreditación y evaluación, autoría normalizada y creación de perfiles en bases de datos, así como sobre dónde publicar, los derechos de autor, el acceso abierto y la edición científica.

En este procedimiento se encarga de elaborar los materiales y dar la formación a la carta.

8.5 USUARIOS:

El usuario es cualquier miembro de la comunidad universitaria que solicita formación a la carta a través del formulario de la página web del SBD.

8.6 COMITÉ DE CALIDAD DEL SBD:

El comité de calidad del Servicio de Bibliotecas está formado por personal de todas las bibliotecas. Su función es la evaluación y mejora continua en del sistema de gestión de la calidad. Se encarga de la evaluación y propuestas de mejoras, así como de la rendición de cuentas a los implicados.

9 INDICADORES

Encuestas	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.04.1	Número de sesiones impartidas	Servicio completo

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los indicadores que se han seleccionado para la evaluación de este procedimiento son derivados de las encuestas de satisfacción que se pasan a los diferentes grupos de interés. Se utiliza una escala de LIKERT de 5 categorías (1- Muy en desacuerdo- 5 Muy de acuerdo).

Encuestas	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.04.2	Ítem “la formación te ha resultado útil” de la encuesta de satisfacción de la formación a la carta	Servicio completo

10 DIAGRAMA DE FLUJO

