

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- Informe de evaluación y propuestas de mejoras.

E.PR-03.04.4- 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
03	01/06/2026	Actualización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Firma: Cristina Tomás</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: Isabel Fariñas</p> <p>Vicerrectora 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 Servei de Biblioteques i Documentació (SBD).**
 Disponible en:
<https://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/normativa/reglamento-regimen-interno-del-sbd-1285887057704.htm>
- **Carta de Servicios vigente del SBD.**
 Disponible en:
<https://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/servicios/carta-servicios/presentacion-1285926479813.html>
- **Competencias profesionales en bibliotecas universitarias. REBIUN (2025).**
 Disponible en:
https://repositorio.rebiun.org/bitstream/handle/20.500.11967/1463/2025_documento_competencias.pdf?sequence=8
- **V Plan Estratégico de REBIUN (2024-2027).**
 Disponible en:
<https://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/V-PLAN-ESTRATEGICO-REBIUN-2024-2027.pdf>
- **Comisión Europea (2025). *DigComp 3.0: Marco europeo de competencias digitales para la ciudadanía (5ª edición)*.**
 Disponible en:
<https://data.europa.eu/doi/10.2760/0001149>

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
RECEPCIÓN SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE FORMACIÓN A LA CARTA	A lo largo del año	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 y/o correo-e 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	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	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.	

		Investigación		
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 formación recoge en un informe los resultados de la encuesta de formación.	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

<p>EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Julio /Septiembre</p>	<p>Comité de Calidad SBD Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) Sección Comunicación y Formación</p>	<p>La última fase de este procedimiento tiene lugar de julio a septiembre.</p> <p>La evaluación del procedimiento se realiza, al menos cada tres años siempre que no haya problemas o acciones de mejora nuevas. 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 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-03.04.3- Informe de evaluación y propuestas de mejoras.</p> <p>E.PR-03.04.4- 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.

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 Informe de evaluación y propuestas de mejora.	Herramienta Informática	Comité de Calidad SBD	6 años
E.PR-03.04.4 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 planifica y coordina la formación del personal del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) y promueve la capacitación de estudiantes en competencias digitales. En la actualidad, en su estructura se integra la Coordinación de web y marketing que se encarga del mantenimiento de la web de las bibliotecas de la Universidad, la comunicación, la difusión y el marketing.

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 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

