

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>		FORMATO PROCEDIMIENTOS			
		Proceso:	ATENCION AL CIUDADANO	Código	PRO-AC-10-04
Procedimiento:	Servicios de Atención al Usuario a través del centro de recursos para la investigación y la innovación educativa CRIIE	Versión	7		
		Fecha Aprobación	22/12/2022		
		Páginas	3		
Firma de Autorizaciones					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Especializado 222-03					
Contratista oficina Asesora de Planeación		Subdirectora Académica		Subdirectora Académica	
1. Responsable de Procedimiento					
Profesional Especializado 222-03					
2. Objetivo					
Atender las necesidades de información de los usuarios del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE) a través de un servicio de referencia eficaz, eficiente y efectivo con la calidez humana para facilitar el acceso a documentos de carácter académico relacionados con la misionalidad del IDEP.					
3. Alcance					
El procedimiento inicia con la solicitud o demanda de información por parte de los usuarios, continúa con la gestión de la respuesta por parte del responsable del IDEP y termina con la entrega de información a los mismos por parte del Centro de Recursos CRIIE.					
4. Base legal					
Ver normograma del proceso AC-10 Proceso de Atención al Ciudadano en http://www.idep.edu.co/?q=menu-transparencia , numeral 2. Normativa, 2.1.1 Leyes - Normograma					
5. Documentos de Referencia					
Documentos Externos		Documentos Internos			
Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		MN-AC-10-01 Manual de atención al ciudadano del instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico - IDEP MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones Portafolio de servicios del IDEP Normas para elaboración de Bibliografías (Icontec, Apa, Mla, Vancouver, entre otras).			
6. Definiciones					
Término	Definición				
Bibliografía	Relación alfabética de referencias bibliográficas sobre las fuentes documentales en cualquier soporte consultadas y citadas por el investigador para sustentar su escrito. La lista debe estar ordena alfabéticamente por el primer elemento de la referencia (sea autor o título) y después por la fecha, éstas pueden estar ordenadas de forma: Analítica (Autor), Histórica (Nacional) o Descriptiva (Temática).				
Catálogo Bibliográfico	Herramienta para el acceso y descripción de los recursos bibliográficos.				
Fuentes de Información	Catálogos institucionales, bases de datos, materiales documentales, unidades de información, Internet y especialistas en el tema.				
Informe de Servicios	Cada trimestre, se hace necesario recopilar la información concerniente a la prestación de los servicios prestados en las Bibliotecas con datos concretos que permitan conocer el movimiento de los mismos y tomar decisiones para el mejoramiento continuo.				
Material bibliográfico	Es el acervo documental que maneja una unidad de información en diferentes formatos y comprende libros, folletos, material cartográfico, manuscritos, música, grabaciones sonoras, películas y videograbaciones, materiales gráficos, recursos electrónicos, revistas, micro formas y recursos continuos.				
Referencia	Es un servicio que busca orientar, ayudar e instruir a los usuarios a encontrar y elegir material bibliográfico que contiene la información requerida. Consiste en la asistencia personal o virtual al usuario en la búsqueda de información				
Sistema de Información Bibliográfico (SIB)	Software integrado que permite la automatización de la información de los materiales bibliográficos.				



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico

FORMATO PROCEDIMIENTOS

Proceso:	ATENCION AL CIUDADANO	Código	PRO-AC-10-04
		Versión	7
Procedimiento:	Servicios de Atención al Usuario a través del centro de recursos para la investigación y la innovación educativa CRIIE	Fecha Aprobación	22/12/2022
		Páginas	3

Usuario Persona que usa los servicios del centro de documentación para una función en específico.

7. Descripción del procedimiento

Nro.	Descripción de la actividad Actividades	Diagrama de Flujo	Responsable	Punto de Control	Documento soporte de la actividad	Observaciones	
1	Recibir la solicitud de consulta	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[] A --> B{¿La consulta es presencial?} B -- SI --> C[] B -- NO --> D[] C --> D D --> E[] E --> F[] F --> G[] G --> FIN([FIN]) </pre>	Operario 01 Profesional Especializado 222-03			La persona encargada de la atención al usuario en el CRIIE, recibe la solicitud o requerimiento de información. La solicitud se puede recibir de manera presencial o por correo electrónico. El responsable debe seguir los lineamientos del MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones para dar respuesta al usuario.	
2	¿La consulta es presencial?						
3	Realizar la búsqueda de la información y remitir respuesta mediante correo electrónico.			Operario 01 Profesional Especializado 222-03	Verificar que el usuario quede registrado en el FT-GD-07-11 Registro de Asistencia en forma digital	Correo Electrónico	Cuando la solicitud se hace a través del correo electrónico, se realiza la búsqueda de la información solicitada, una vez encontrada la información se remite por correo electrónico la respuesta a la solicitud. En el correo electrónico de respuesta se debe incorporar el enlace de la FT-AC-10-07 Encuesta satisfacción usuarios CRIIE para el diligenciamiento del usuario.
4	Registrar, orientar y atender la solicitud del usuario			Operario 01 Profesional Especializado 222-03	Verificar que el usuario quede registrado en el FT-GD-07-11 Registro de Asistencia en forma digital	FT-GD-07-11 Registro de Asistencia	Se ingresan los datos del usuario en el FT-GD-07-11 Registro de Asistencia. Posteriormente se procede a realizar la búsqueda y recuperación de la información de acuerdo con la solicitud del usuario. La información se consulta en el Software Bibliográfico KOHA y el Open Journal System además de Bases de Datos de acceso libre.
5	Entregar la Información Solicitada			Operario 01 Profesional Especializado 222-03		Correo Electrónico o USB	Los documentos encontrados sobre el tema requerido, se entregan al usuario, ya sea en físico o en digital.
6	Aplicar encuesta de satisfacción de usuarios			Operario 01 ó Profesional Especializado 222-03		FT-AC-10-07 Encuesta Satisfacción Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa CRIIE	Se le solicita al usuario diligenciar la FT-AC-10-07 Encuesta Satisfacción Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa CRIIE. (El usuario puede reusarse a diligenciarla, ya sea por no tener el tiempo o porque ya la ha diligenciado con anterioridad)

8. Tiempos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	FORMATO PROCEDIMIENTOS			
	Proceso:	ATENCION AL CIUDADANO	Código	PRO-AC-10-04
	Procedimiento:	Servicios de Atención al Usuario a través del centro de recursos para la investigación y la innovación educativa CRIIE	Versión	7
			Fecha Aprobación	22/12/2022
		Páginas	3	

Un (1) día hábil

9. Políticas de Operación

El operario ó servidor público designado para la atención del CEDOC debe conocer y manejar los recursos bibliográficos con los que cuenta el IDEP y los que están disponibles en internet en el área de la Educación y la Pedagogía, igualmente, se considera un formador de usuarios, de tal manera que a través de las charlas que brinde de los servicios y productos que ofrece el Instituto, logre que los usuarios desarrollen competencias de búsqueda y recuperación de información utilizando los recursos bibliográficos disponibles para ello.

Los documentos que son publicaciones del IDEP se pueden enviar en texto completo por correo electrónico o grabar en USB. (El único libro que por derechos de autor no se puede distribuir en formato electrónico (PDF) es el título "Verdades y Mentiras de la Escuela"

Política asociada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Política de Atención al Ciudadano.

Control de Cambios

Fecha	Descripción
Junio de 2015	Creación del documento
Marzo de 2017	Cambios numerales 6, 7 y 9 (FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el 14 de marzo de 2017)
Julio de 2017	Ajuste de código del documento por efecto de cambio de proceso
Noviembre de 2017	Modificación de política de operación
Noviembre de 2018	Actualización del procedimiento con la creación del formato de encuesta FT-AC-10-07
Junio de 2019	Actualización de la plantilla del procedimiento y la incorporación de documentos internos generados.
Diciembre de 2022	Se revisan las actividades del procedimiento y se actualiza el nombre del Centro de Documentación CEDOC a Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa CRIIE