


|  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 --> E[] D --> E E --> F[] F --> G[] G --> H[] H --> 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 |