



Acuerdo de Servicio de:

Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico

Proceso que lo presta:

Gestión de la Biblioteca

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

NOMBRE DEL SERVICIO	NECESIDADES DE LOS USUARIOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico	Consulta y préstamo de material bibliográfico	Disponibilidad de material bibliográfico	Proporción de volúmenes por alumno	15 volúmenes/alumno considerando la colección total
PROCESO	Actualización del material bibliográfico	Documentación actualizada	Índice en el número de títulos adquiridos	0.3 títulos ingresados a la colección por alumno matriculado por semestre
Gestión de la Biblioteca				
USUARIOS				
Estudiantes, docentes, egresados empleados administrativos, y usuarios externos, que tengan un convenio de préstamo del servicio				

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
Disponibilidad de material bibliográfico (Consulta en sala y/o préstamo)	Realizar la adecuada señalización, clasificación y ubicación del material bibliográfico. dentro de las colecciones	Al momento de Señalar, clasificar y ubicar el material bibliográfico. dentro de las colecciones	Cada vez que se clasifique el material bibliográfico	Personal de Biblioteca	En el rotulo del material bibliográfico (fisico)	Imposibilidad de consultar y/o prestar material bibliográfico por falencias en la señalización y clasificación del material bibliográfico	Reprocesar el material bibliográfico mal señalado y/o clasificado	Director(a) de Biblioteca
Disponibilidad de material bibliográfico (Consulta virtual)	Contar con herramientas tecnológicas para la consulta, de material bibliográfico virtual	Equipos ubicados en la biblioteca	Cada vez que se requiera actualizar los equipos de la Biblioteca	Director(a) de Biblioteca con apoyo de Sistemas	Sistema de información de biblioteca	Imposibilidad de consultar material bibliográfico por falencias en los equipos de cómputo y/o herramientas tecnológicas.	Verificación de equipos y/o herramientas tecnológicas	Directora Biblioteca y Gestión Informática
Servicio interbibliotecario	Renovando los convenios inter-institucionales para consulta y préstamo de material bibliográfico	Comunicación con las instituciones con que se tiene convenio	No se tiene disponibilidad de material bibliográfico de consulta y/o préstamo	Director(a) de Biblioteca	Comunicaciones y/o correos enviados	Que la Institución donde se envía al usuario no le llegue la comunicación de la autorización del préstamo del material bibliográfico	Enviar oportunamente la comunicación de autorización para la consulta y/o préstamo	Directora Biblioteca



Acuerdo de Servicio de:

Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico

Proceso que lo presta:

Gestión de la Biblioteca

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
Documentación actualizada	Solicitando el material bibliográfico de acuerdo a las necesidades y demanda de los usuarios	Al momento de proyectar las solicitudes de adquisición de material bibliográfico	De acuerdo a la frecuencia de solicitud de material bibliográfico en la Seccional	Unidades académicas con el apoyo del Director(a) de Biblioteca	Formato de Solicitud de material Bibliográfico y/o registros de la Seccional)	No contar con el material Bibliográfico para satisfacer las necesidades de los usuarios.	<p>Informar a las Unidades Académicas sobre las necesidades de adquisición de material bibliográfico por no existir en Biblioteca,</p> <p>Sugerencia inmediata de material alterno que contenga el tema buscado o Biblioteca prestataria que cuente con el material requerido.</p>	Director(a) de Biblioteca y Unidades Académicas.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Objetivo del servicio	Disponibilidad de material bibliográfico para consulta y préstamo.
Alcance del servicio	Préstamo y/o consulta de material bibliográfico físico o virtual.
Manera de acceder	Cumpliendo con el Acuerdo No 08 (Septiembre 12 de 2008) Por el cual se adopta el Reglamento para el funcionamiento y servicios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Libre. Artículo 13. El usuario debe presentar carne vigente Parágrafo 1. Como también es válida otra forma electrónica como huella.
Responsabilidades del usuario del servicio	Acuerdo No 08 (Septiembre 12 de 2008) Por el cual se adopta el Reglamento para el funcionamiento y servicios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Libre.
Horarios	<p>Bogotá: Sedes Candelaria y Bosque Popular: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p> <p>Barranquilla: Sede Norte: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. (Si se requiere el servicio hasta las 9:00 p.m.) y Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Sede centro: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y Sábados de 8:00 a 3:00 p.m. Biblioteca Virtual: Consulta Bases de Datos y Catálogo Institucional de Lunes a domingo 24 horas al día.</p>



Acuerdo de Servicio de:

Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico

Proceso que lo presta:

Gestión de la Biblioteca

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Cali: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Cúcuta: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 p.m. y de 2 a 9 p.m. sábados en jornada continua de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Pereira:

Sede Centro: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 9:30 p.m.

Sábados: Período Académico de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Belmonte: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

Sábados: Período Académico: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Cartagena: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. en jornada continua

Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Notas:

- En vacaciones mitad de año el horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- En vacaciones principio de año el horario es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Socorro: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. en jornada continua

Sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

Nota: En vacaciones de los estudiantes, el horario de la Biblioteca es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 3:00 p.m. a 7:00 p.m.

Tiempo requerido para atender inconvenientes frente al servicio

Sugerencia inmediata de material alterno que contenga el tema buscado o Biblioteca prestataria que cuente con el material requerido.

Tiempo requerido para solucionar inconvenientes frente al servicio

De 1 a 2 días.

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIO

Primer nivel :Auxiliares de biblioteca

Segundo nivel: Directora de biblioteca

o quienes hagan sus veces en la Seccional

3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN

Este acuerdo de servicio se revisara y se modificará de acuerdo a la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios y a los registros.