	Acuerdo de Servicio de:	Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico	ST-GB-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de la Biblioteca	Versión 12 11 de Diciembre de 2018

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO


USUARIOS	NECESIDADES / REQUERIMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Estudiantes, docentes, egresados empleados administrativos, y usuarios externos, que tengan un convenio de préstamo del servicio	Consulta y préstamo de material bibliográfico	Disponibilidad de material bibliográfico	Proporción de volúmenes por alumno	35 volúmenes físicos y electrónicos* /alumno considerando la colección total *El título electrónico cuenta como un ejemplar (unidad)

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

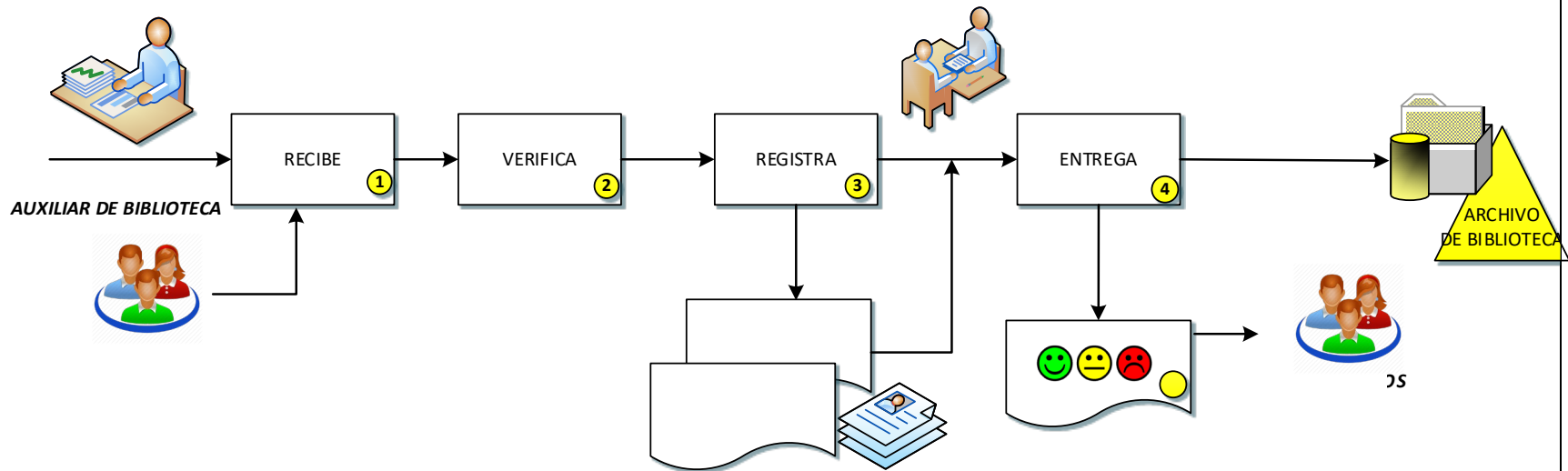
Objetivo del servicio	Disponibilidad de material bibliográfico para consulta y préstamo.
Alcance del servicio	Préstamo y/o consulta de material bibliográfico físico o virtual.
Manera de acceder	Cumpliendo con el Acuerdo No 08 (Septiembre 12 de 2008) Por el cual se adopta el Reglamento para el funcionamiento 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.

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 o y/o registros de la Seccional)	No contar con el material Bibliográfico para satisfacer las necesidades de los usuarios.	Informar a las Unidades Académicas sobre las necesidades de adquisición de material bibliográfico por no existir en Biblioteca. Sugerencia inmediata de material alterno que contenga el tema buscado o Biblioteca prestaría que cuente con el material requerido.	Director(a) de Biblioteca y Unidades Académicas.

	Acuerdo de Servicio de:	Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico	ST-GB-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de la Biblioteca	Versión 12
			11 de Diciembre de 2018

ACUERDO DE SERVICIO PRESTAMO MATERIAL BIBLIOGRAFICO



- 1 EL USUARIO PREVIAMENTE UBICA Y SELECCIONA EL MATERIAL, A TRAVÉS DEL CATÁLOGO EN LÍNEA, DIRECTAMENTE DE LA ESTANTERÍA Y EN CASO DE ESTANTERÍA CERRADA, SOLICITA EL MATERIAL; SI NO ESTÁ DISPONIBLE PUEDE RESERVARLO; EL PRÉSTAMO SE REALIZARÁ SEGÚN LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN CADA SECCIONAL.
- 2 PUEDE SER A TRAVÉS DEL CARNET O DEL SISTEMA BIOMÉTRICO, EN CASO DE NO HABERSE GENERADO EL CARNET, SE PUEDE RECIBIR EL RECIBO DE PAGO DE MATRÍCULA.
- 3 VERIFICA EN EL SAB LOS DATOS Y EL ESTADO DEL PORTADOR, EN CASO DE ESTAR BLOQUEADO O TENER SANCIONES O DEUDAS PENDIENTES, SE LE NOTIFICARÁ INMEDIATAMENTE.
- 4 CARNET Y MAYTERIAL BIBLIOGRAFICO
- 5 DILIGENCIA Y DEPOSITA FORMATO EN BUZON.

	Acuerdo de Servicio de:	Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico	ST-GB-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de la Biblioteca	Versión 12 11 de Diciembre de 2018

HORARIOS SERVICIO GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA



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 6:00 p.m.

Barranquilla:

Sede Norte: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 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.

Cali:

Sede Santa Isabel: 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.

Sede Valle del Lili: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

Cúcuta: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2 a 9 p.m. sábados en jornada continúa de 8:00 a.m. a 2:00 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 7:00 a.m. a 9:00 p.m. en jornada continua

Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Notas:


- En vacaciones de estudiantes el horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 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 1: 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.

Nota 2 A NIVEL NACIONAL: Consulta Bases de Datos, Repositorio y Catálogo Institucional de Lunes a domingo 24 horas al día.

	Acuerdo de Servicio de:	Consulta en sala y préstamo de Material Bibliográfico	ST-GB-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de la Biblioteca	Versión 12
			11 de Diciembre de 2018

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIOS

			
Primer nivel: Auxiliares de biblioteca	Segundo nivel: Coordinador(a) de biblioteca, o quienes hagan sus veces en la Seccional	Tercer nivel: Director(a) de biblioteca, o quienes hagan sus veces en la Seccional	Cuarto nivel: Rector 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.