



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA  
DEL CARIBE**  
Barranquilla, Atlántico

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## AMBIENTES INNOVADRES PARA EL APRENDIZAJE

AP-GB-ES-01

Versión 6

15/11/2018

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Préstamo de Material Bibliográfico	
<b>Objetivo</b>	Facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso a los materiales de apoyo requeridos en los procesos enseñanza - aprendizaje, investigación y extensión y proyección social.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Estudiantes, Profesores, Personal administrativo, Graduados y egresados	Partes interesadas externas
<b>Modo de acceso</b>	Presentación del carné.	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Presentar la documentación requerida y salvaguardar los textos durante el tiempo en que los materiales de encuentren en su poder.	

### 2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

#### EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Disponibilidad de referencias	Tener a disposición de la comunidad suficientes referencias de acuerdo con la densidad de la población estudiantil y planes de estudios vigentes de los programas.	NA	Director de Biblioteca, Decanos y Directores de Programa.	Bases de datos (sistema de información de material bibliográfico).
Actualización del material	Revisar junto con la academia novedades requeridas en el material bibliográfico	Semestral	Director de Biblioteca y Monitor.	Formato Libros Recomendados por los docentes.
Tiempo de atención	Garantizar tiempo de respuesta inmediato a la solicitud	5 a 10 minutos.	Auxiliar Administrativo	Formato de préstamo de libros.
Buen estado del material	Revisión y selección de material dañado o deteriorado para su arreglo o cambio.	Semestral	Director de Biblioteca.	Requisición de encuadernaciones o empastes para arreglos.



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA  
DEL CARIBE**  
Barranquilla, Atlántico

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## AMBIENTES INNOVADRES PARA EL APRENDIZAJE

AP-GB-ES-01

Versión 6

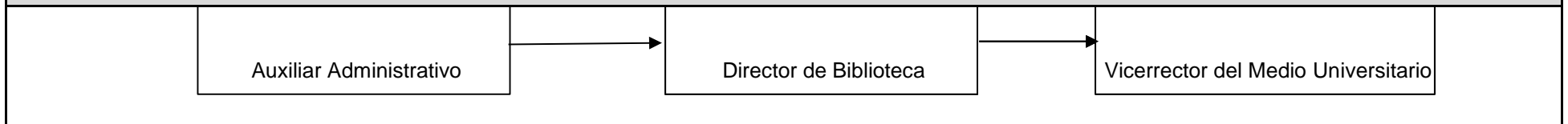
15/11/2018

Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A	Director de Biblioteca Auxiliar Administrativo	Informes de encuestas de satisfacción
---------------------	--	-----	---	---------------------------------------

### EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Vacaciones	Definición de Horarios especiales

### 3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO



La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.  
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA