



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-GB-ES-02

Versión 6

01/07/2022

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Préstamo Interbibliotecario	
Objetivo	Proveer a la comunidad académica de información que no se encuentre disponible en las colecciones de la Biblioteca de la Universidad.	
Clientes	Internos	Externos
	Estudiantes, Profesores, Personal administrativo.	Partes interesadas externas con convenio interbibliotecario
Modo de acceso	Formato préstamo interbibliotecario.	
Responsabilidad del cliente	Solicitar el servicio y hacer uso efectivo de este.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Gestionar el préstamo del recurso dentro de la red de bibliotecas Universitarias de la ciudad y a nivel regional.	De acuerdo a la disponibilidad del material en la Biblioteca anfitriona	Coordinador administrativo de Biblioteca, Profesional administrativo	Formato préstamo interbibliotecario.
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A	Coordinador administrativo de Biblioteca, Profesional administrativo	Informes de encuestas de satisfacción



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-GB-ES-02

Versión 6

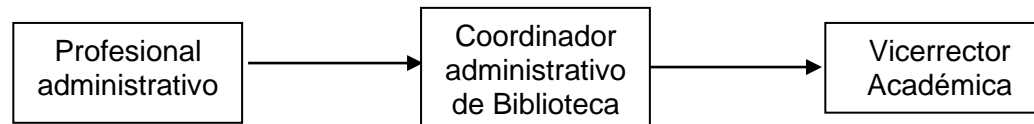
01/07/2022

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
El recurso bibliográfico no se encuentra disponible en las bibliotecas con las cuales se tiene convenio en la ciudad.	Solicitar a la Biblioteca anfitriona la digitalización de la parte del material que interesa al usuario solicitante.

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