



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-GB-ES-01

Versión 7

01/06/2022

## AMBIENTES INNOVADRES PARA EL APRENDIZAJE

### 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 de la identificación del usuario	
<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	Coordinador administrativo de Biblioteca	Bases de datos (sistema de información de recurso bibliográfico).
Actualización del material	Revisar junto con la academia novedades requeridas en el material bibliográfico	Semestral	Coordinador administrativo de Biblioteca - Profesional administrativo	Formato Libros Recomendados por los docentes.
Tiempo de atención	Garantizar tiempo de respuesta inmediato a la solicitud	5 a 10 minutos.	Auxiliar Administrativo	Ubicación no topográfico del libro



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-GB-ES-01

Versión 7

01/06/2022

## AMBIENTES INNOVADRES PARA EL APRENDIZAJE

Buen estado del material	Revisión y selección de material dañado o deteriorado para su arreglo o cambio.	Semestral	Coordinador administrativo de Biblioteca	Requisición de encuadernaciones o empastes para arreglos.
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A.	Coordinador administrativo 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