



PROCESO Formación	SUBPROCESO Gestión del Material Bibliográfico
PRODUCTO(S) O SERVICIO(S) ENTREGADO(S) Préstamo y renovación del material bibliográfico Préstamo Interbibliotecario Solicitud de artículos Capacitación de Usuarios Información y Referencia	USUARIOS Estudiantes Docentes Empleados Egresados Usuarios externos

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

La División de Bibliotecas busca ofrecer servicios y recursos de información mediante la conformación equilibrada de acervos documentales y desarrollar competencias para el acceso y uso de los mismos, disponiendo de los recursos tecnológicos y espacios físicos adecuados para su consulta y aprendizaje como apoyo a la docencia, la investigación y la extensión. La División de bibliotecas cuenta con las siguientes colecciones para la correcta prestación del servicio:

Colección Referencia (REF)

Compuesta por material documental que brinda información rápida y precisa e introduce al usuario en el conocimiento de un tema. Está conformada por: Enciclopedias, diccionarios, catálogos, índices, manuales, normas, bibliografías, entre otros, su préstamo se realiza sólo para consulta interna.

Colección General (CG)

Conformada por material bibliográfico para consulta dentro y fuera de la Biblioteca en calidad de préstamo, a esta colección pertenece el mayor acervo bibliográfico, comprende temas como computación, Filosofía, Religión, Ciencias Sociales, Lenguas, Ciencias Puras, Ciencias Aplicadas, Arte, Literatura, Historia, Geografía entre otros. El préstamo del material de se hace por ocho días y es posible hacer su renovación incluso vía web a través del catálogo en línea – OPAC.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: División de Bibliotecas	Andrea Martínez Rivera Firma:	Ricaurte Vergara Salcedo Director Sede
Fecha: Agosto 2011	Coordinadora de Calidad	
	Fecha: Agosto 2011	



Colección Reserva (RES)

Conformada por libros de texto de alto índice de uso que corresponden a recomendaciones de los docentes para sus áreas académicas. Su préstamo se hace por un día, los sábados el préstamo se hace por todo el fin de semana.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

De acuerdo a lo contemplado por la resolución No. 031 del 29 de Junio de 2007 de Consejo Superior, los usuarios de la División de Bibliotecas Sede Yumbo son:

Usuarios Internos

Todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

- Personal docente de la Institución.
- Estudiantes regulares de todas las Sedes y seccionales de la Universidad.
- Personal administrativo y de servicios.
- Egresados de la Universidad

Usuarios Externos

Son aquellos que no pertenecen a la Universidad del Valle, pero cuyas instituciones tienen convenio preestablecido.

- Estudiantes regulares de otras instituciones de educación superior del país.
- Personal de entidades gubernamentales.

Usuarios Esporádicos

Es cualquier usuario no correspondiente a las categorías anteriores, o sea todos los demás que deseen utilizar el servicio.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: División de Bibliotecas	Andrea Martínez Rivera Firma:	Ricaurte Vergara Salcedo Director Sede
Fecha: Agosto 2011	Coordinadora de Calidad	
	Fecha: Agosto 2011	

CARACTERIZACION DE USUARIOS

SEDE YUMBO
Dirección de Regionalización
Coordinación de Calidad

Código: CU-04-05
Versión: 1.0

Página:
Fecha de Implementación: Agosto 2011

3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL USUARIO

- Los usuarios deben identificarse con el documento correspondiente debidamente actualizado.
- Así mismo deberá encontrarse a paz y salvo por concepto de préstamo de materiales bibliográficos y otras obligaciones de la Biblioteca.

Usuarios Internos

Estudiante: Para poder tener el servicio de préstamo de material bibliográfico el estudiante debe presentar la inducción de primer semestre como requisito para ser ingresados a la base de datos de la biblioteca. El servicio se presta a todos los estudiantes regulares incluyendo los de las sedes y seccionales.

Personal docente, administrativo, de servicios : Para acceder al servicio de la biblioteca todo funcionario debe identificarse con su documento de identidad.

Egresado: Para tener acceso al servicio de préstamo de material bibliográfico deben activar su cuenta. El servicio se prestará a los egresados indefinidamente para préstamo interno y para el préstamo externo existen condiciones especiales.

Características del Servicio	Especificación (Niveles de Calidad)
Asesoría personalizada	Ayuda y orientación en la búsqueda de información o utilización de los servicios y colecciones de la Biblioteca
Información sobre el material disponible	Disposición de la información en el sistema OLIB con la información completa del material y de su ubicación. Catálogo actualizado.
Información de nuevas adquisiciones	Información por diferentes medios sobre el material nuevo que ingrese a la Biblioteca.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: División de Bibliotecas	Andrea Martínez Rivera Firma:	Ricaurte Vergara Salcedo Director Sede
Fecha: Agosto 2011	Coordinadora de Calidad	
	Fecha: Agosto 2011	

CARACTERIZACION DE USUARIOS

SEDE YUMBO
Dirección de Regionalización
Coordinación de Calidad

Código: CU-04-05
Versión: 1.0

Página:
Fecha de Implementación: Agosto 2011

Capacitación para el uso adecuado y óptimo de los servicios de la biblioteca	Capacitaciones básicas y especializadas impartidas a la comunidad universitaria para el uso y aprovechamiento de los recursos de información.
Oportunidad en préstamo interbibliotecario	Gestión para la obtención de materiales de otras instituciones, para ofrecer en préstamo a usuarios de la Universidad del Valle.
Gestión de las multas generadas en días que no se ofrece el servicio de Biblioteca	En caso de cierre imprevisto, de manera inmediata, ó días festivos, se programa el sistema para que no genere multas.
Información oportuna sobre el cierre del servicio de préstamo de material bibliográfico o sobre el cambio de horario predeterminados	Se informa por diferentes medios, sobre el cambio del horario o cierre parcial del área o sección.
Material bibliográfico en condiciones optimas para ser tomado en préstamo	Revisión periódica del material con el fin de determinar que material requiere reparaciones menores o encuadernación.

5. DOCUMENTO(S) QUE DEFINE(N) EL ACUERDO CON EL USUARIO

- Resolución No. 031 de Junio 29 del 2007 del Consejo Superior.
- Políticas para préstamo permanente de material bibliográfico.
- Política de servicio a egresados de la Universidad del Valle.
- Recomendaciones para utilizar el servicio de préstamo interbibliotecario.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

- Pagina Web: <http://biblioteca.univalle.edu.co/>
- Correo electrónico

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: División de Bibliotecas	Andrea Martínez Rivera Firma:	Ricaurte Vergara Salcedo Director Sede
Fecha: Agosto 2011	Coordinadora de Calidad Fecha: Agosto 2011	

CARACTERIZACION DE USUARIOS

SEDE YUMBO
Dirección de Regionalización
Coordinación de Calidad

Código: CU-04-05
Versión: 1.0

Página:
Fecha de Implementación: Agosto 2011

- Información telefónica
- Cartelera
- Red social Facebook

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

HERRAMIENTA	A discreción del responsable del subproceso: encuestas, buzón de sugerencias, retroalimentación de las PQRS
FRECUENCIA	Mínimo cada año
RESPONSABLE	Bibliotecaria

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: División de Bibliotecas	Andrea Martínez Rivera Firma:	Ricaurte Vergara Salcedo Director Sede
Fecha: Agosto 2011	Coordinadora de Calidad	
	Fecha: Agosto 2011	