

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y RECURSOS DE
INFORMACIÓN
BIBLIOTECA**

ÁREA: CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

**AUXILIARES: MARYORY ANDREA DIOSA I.
SANDRA PAOLA LÓPEZ VARGAS**

13 DE JUNIO DE 2013



• Circulación y Préstamo
CA 202 Edificio Carvajal

RESERVA
Reservados

10:27

Light switch



CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

El área de circulación y préstamo es un área de mucha importancia por ser una de las más concurridas. Es aquí donde llegan los diferentes usuarios de la Universidad, alumnos, docentes, colaboradores y visitantes en busca de los distintos materiales de información y en ocasiones esperando un adecuado direccionamiento hacia otras áreas de la Biblioteca.

La función que desempeña esta área es fundamental por la alta interacción que tiene con los usuarios, ya que de la primera impresión que reciben será la percepción que les quede de la Biblioteca.

DESCRIPCIÓN GENERAL

Horario de trabajo propuesto: De lunes a viernes de 7:00 am a 2:00 pm y de 2:00 pm a 9:00 pm y los sábados de 7:00 am a 12:00 pm y de 12:00 pm a 5:00 pm.

Perfil Profesional: Técnico o tecnólogo en Archivística o Documentación del Sena o estudiante de Bibliotecología o Ciencias de la Información con conocimientos básicos de inglés y adecuado manejo de windows e internet, con gran vocación al logro de objetivos.

Perfil Personal:

- Actitud y aptitud para el servicio.
- Innovador, proactivo y autosuficiente en sus actividades.
- Excelentes relaciones interpersonales

MISIÓN

Garantizar la prestación de un servicio efectivo que cumpla con los objetivos trazados por la institución, asegurando la satisfacción de la comunidad universitaria y de los usuarios de la Biblioteca.

JUSTIFICACIÓN

Debido al mayor incremento de los estudiantes, la cantidad de materiales de reserva, número de préstamos, servicios y la distribución de la Biblioteca y sus colecciones, se hace necesario contar con alguien que se encargue de velar por el correcto funcionamiento de la sección de Circulación y Préstamo.

CONTRIBUCIÓN ESPERADA

- ✚ Garantizar que el usuario reciba un excelente servicio en la Biblioteca.
- ✚ Velar por el mejoramiento continuo de los procedimientos y funciones llevados a cabo en la Biblioteca desde el área de Circulación y Préstamo y Reserva.

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA

- ✚ Proceso de Circulación y Préstamo
- ✚ Proceso de difusión de información
- ✚ Proceso de recuperación de material bibliográfico en mal estado.

ACTIVIDADES, RESPONSABILIDADES Y TAREAS QUE DEBE LLEVAR A CABO

- Realizar la renovación y devolución de los materiales prestados.
- Asignación de multas.
- Ubicación de materiales.
- Realizar los recordatorios para los deudores morosos.
- Hacer cumplir las políticas de préstamo establecidas por la Biblioteca para su correcto funcionamiento.
- Retroalimentar a la Dirección de Biblioteca en la demanda de información que los usuarios no encuentren satisfecha, y que deben adquirirse para desarrollo de las colecciones.
- Realizar consulta en sala (CS001).
- Colocar notas en el sistema al material que se encuentre en mal estado o que presente antecedente de humedad.

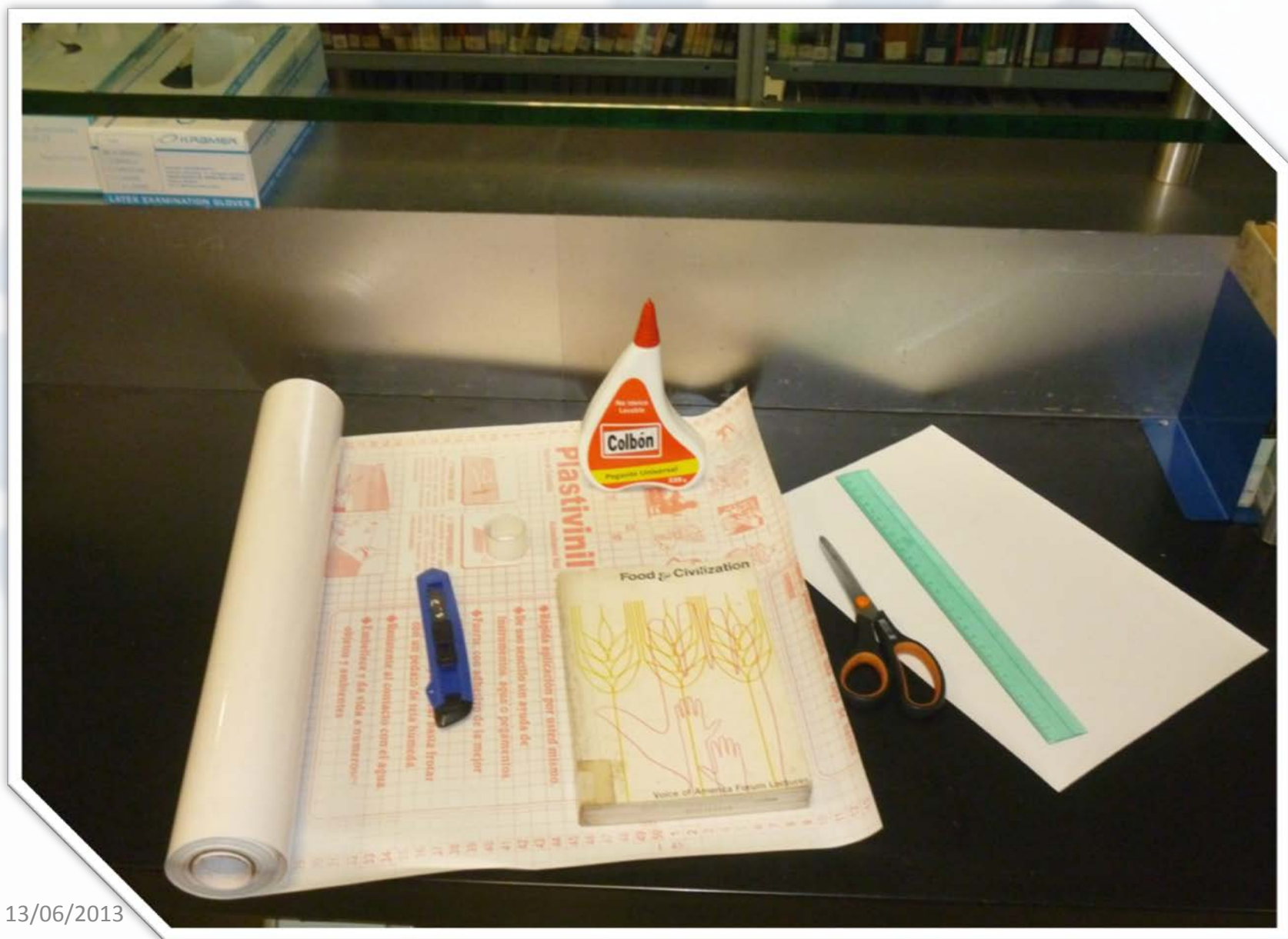
- Seleccionar y enviar a encuadernación el material que no se pueda reparar.
- Apertura y cierre de la Biblioteca.
- Recogida del buzón nocturno.
- Envío de correo a profesores con material reservado para estudiantes o demás usuarios de la comunidad Universitaria.
- Formación de usuarios.
- Inventario semestral de Col. Reserva.
- Registro en la plantilla del material no encontrado en los estantes.
- Envío de correo a usuarios cuando el material bibliográfico es encontrado por el personal de Circulación, referencista y/o monitor asignado.
- Envío de correo al personal de referencia cuando se presentan multas por retraso en la entrega del material de préstamo Interbibliotecario.
- Cambiar el estado de los libros de procesos técnicos a disponibles.

- Realizar el préstamo de material bibliográfico a estudiantes, profesores, colaboradores y visitantes.





- Restaurar material en mal estado.



13/06/2013

- Ubicar el material de reserva.





13/06/2013

Circulación y Préstamo

- Asistencia a usuarios cuando no se encuentra el/la referencista.





13/06/2013

Circulación y Préstamo

- Colocar rótulos al material según su categoría.



- Verificación y firma de paz y salvo a estudiantes y profesores.

UNIVERSIDAD ICESI			SISTEMA DE PROFESORES		
TRANSMISIÓN - INFORMACIÓN			Listado de profesores para el periodo 131 - 1		
			Jueves, 6 de Junio de 2013 - 17:55		
			Página 1 de 2		
No. T. 13	No. 13	De	Apellidos y nombres	Departamento Acad.	Paz y salvo: B.A.L.A. Entreg. Depend.
✓1	10087711	Sancti Spiritus de Quilichao	Bacileta Diego Fernando	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓2	10127828	Bogotá	Francis Aguero Clonier	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓3	10188415	Bogotá	Fernando Wilber	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓4	10121544	Ciudad Decaimonide	Alvarez Roberto Ingrid Katherine	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓5	10188427	Ciudad	Oliver Torres Pablo Ramon	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓6	10188428	Ciudad Decaimonide	Constante Villa Victoria	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓7	10188429	Cali	Reynold Quintero David Elias	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓8	10188430	Cali	Veronica Mondragon Maria Alejandra	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓9	10188431	Cali	Trujillo Maria Jorge Wilmar	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓10	10188432	Cali	Vargas Montenegro Jonathan	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓11	10188433	Cali	Gonzalez Bente Alejandro	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓12	10188434	Cali	Restrepo Restrepo Jaime Manuel	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓13	10188435	Cali	Apudilla Palomino Paul Ernesto	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓14	10188436	Neumomater	Martinez Gomez William	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓15	10188437	Palma	Ramon Reyes Juan Gilberto	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓16	10188438	Ciudad Decaimonide	Garcia Tabares Edward Alfonso	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓17	10188439	Palma	Cuba Medina David Hernandez	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓18	10188440	Ciudad Decaimonide	Victoria Torres Alejandro	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓19	10188441	Ciudad Decaimonide	Reina Ospede Carlos Eduardo	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓20	10188442	Ciudad Decaimonide	Restrepo Perez Omar Hernan	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓21	10188443	Cali	Rivera Nieto Juan Carlos	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓22	10188444	Cali	Rivera Torres Fernando	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓23	10188445	Cali	Larraz Figueroa Joaquin Humberto	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓24	10188446	Ciudad Decaimonide	Pacheco Mylla Ivan Enrique	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓25	10188447	Ciudad Decaimonide	Escobar Flores Alvaro Jose	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓26	10188448	Cali	Schneider Juan Gabriel Jaime	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓27	10188449	Cali	Duran Hernandez Alejandro	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓28	10188450	Ciudad Decaimonide	Ordoñez Viqueza Adriano	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓29	10188451	Ciudad Decaimonide	García Cifuentes Angela Maria	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓30	10188452	Ciudad Decaimonide	García Londoño Ana Maria	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓31	10188453	Cali	Fernandez Trujillo Liliana	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓32	10188454	Ciudad Decaimonide	Mesa Suarez Liliana	Ciencias Clínicas Médicas	x
✓33	10188455	Cali	Restrepo Gomez Mariela	Ciencias Clínicas Médicas	x

UNIVERSIDAD ICESI
BIBLIOTECA
Sandra P. Lopez
Jun 11/2/2013

UNIVERSIDAD ICESI
Servicio de
11-06-2013

Tiene Autor

Condición de generación: Departamento Ciencias Clínicas Médicas.

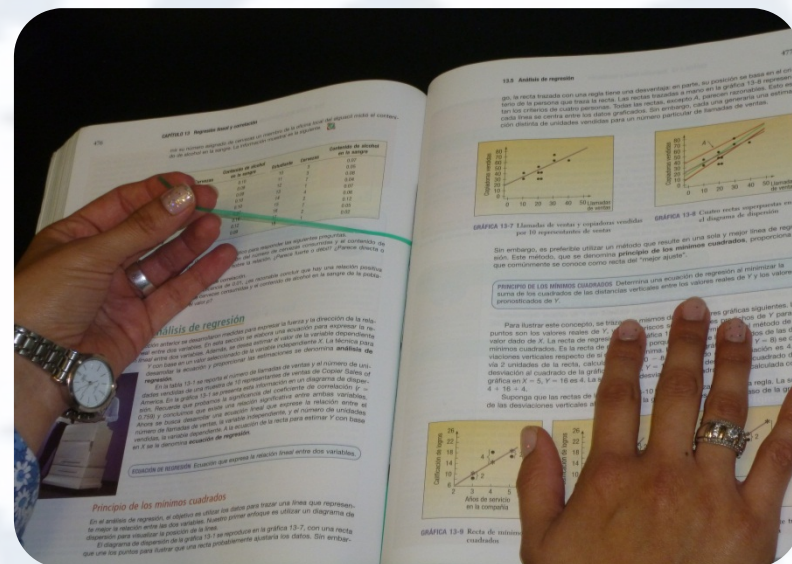
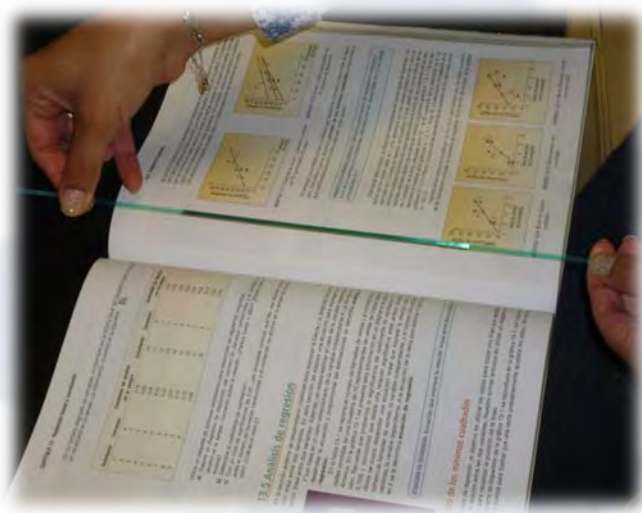
NOTA: A los profesores que aparecen resaltados NO se les otorga paz y salvo por Multa en Biblioteca.

UNIVERSIDAD ICESI
Coordinación de Deportes
Bienestar Universitario

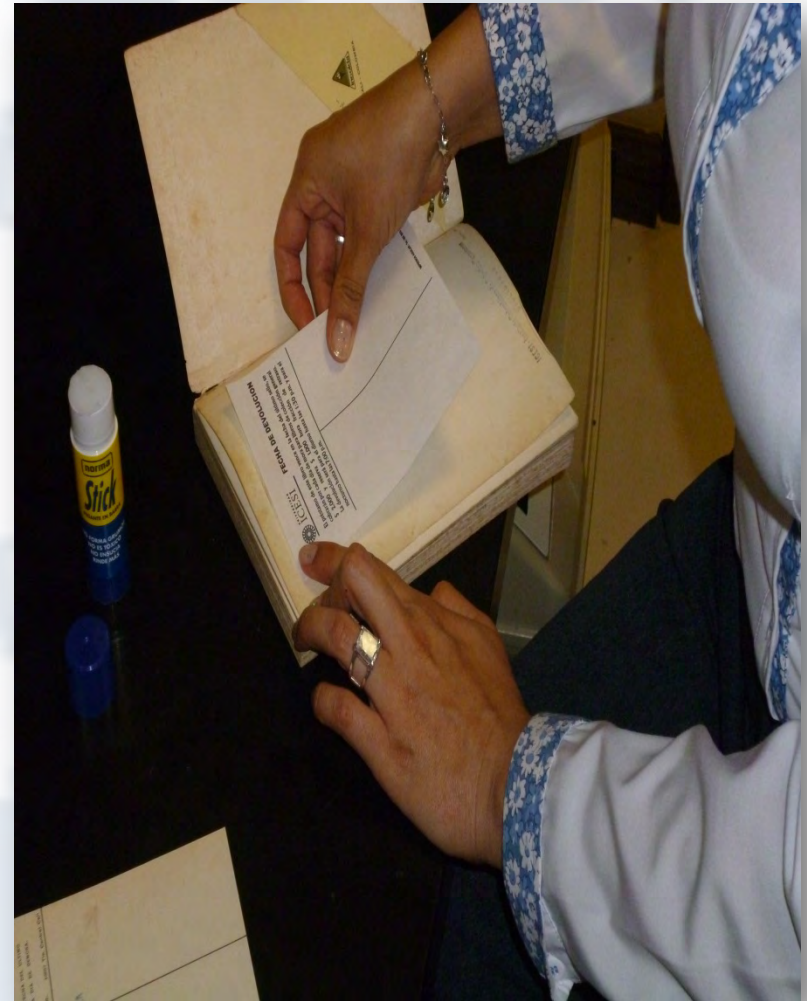
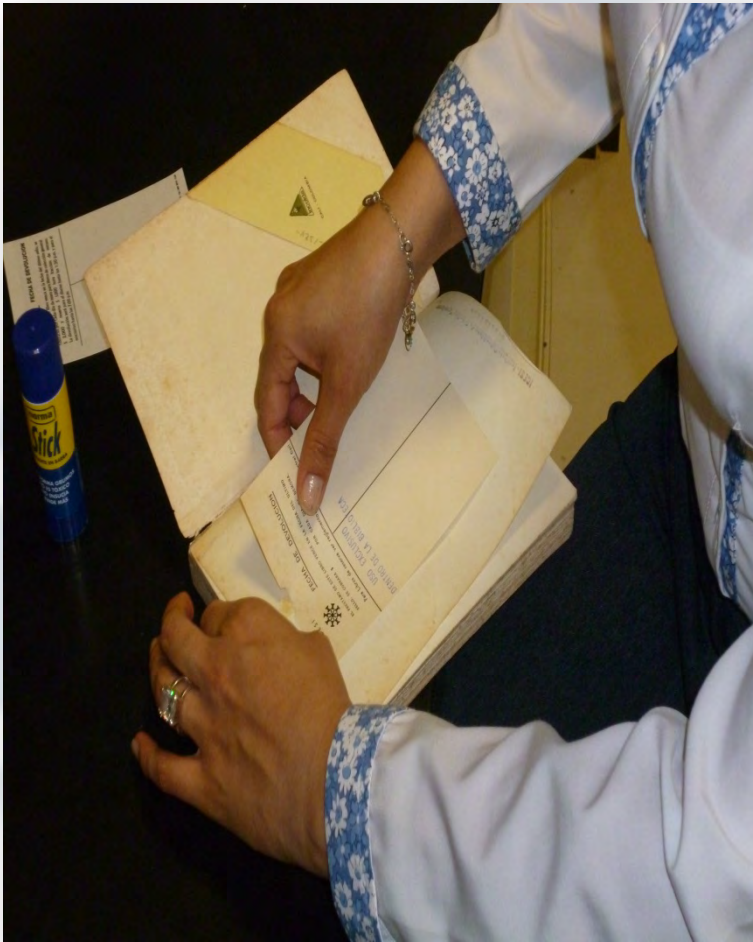
- Préstamo de Col. Literatura para vacaciones.

	CÓDIGO DEL LIBRO	CÓDIGO DE ESTUDIANTE	NÚMERO DE CELULAR	NÚMERO FIJO	FIRMA ESTUDIANTE
1	092073	08201022	3104304195	515 13 58	<i>[Signature]</i>
2	060413	08201022	3104304195	515 13 58	<i>[Signature]</i>
3	092099	08201022	310 430 4195	515 13 58	<i>[Signature]</i>
4	062126	08201022	310 430 4195	515 13 58	<i>[Signature]</i>
5	083346	11206122	318 224 8270	332 62 55	<i>[Signature]</i>
6	083350	11206122	318 224 8270	332 62 55	<i>[Signature]</i>
7	107546	1103002	3006432476	37110 39	<i>[Signature]</i>
8	097865	11206122	318 224 8270	332 62 55	<i>[Signature]</i>
9	067174	11201036	3103475221	3738685	DAVID LÓPEZ
10	093808	11201036	310 3475221	3738685	DAVID LÓPEZ
11	166997	11201036	310 3475221	3738685	DAVID LÓPEZ
12	108780	11201036	310 3475221	3738685	DAVID LÓPEZ
13	043040	11201036	310 3475221	3738685	DAVID LÓPEZ
14	107655	12111057	314 6765782	3953144	Juan Diego Vidal
15	082050	12111057	314 6765782	3953144	Juan Diego Vidal
16	107222	11211081	3162846766	3711732	<i>[Signature]</i>
17	082142	11206148	3164063548	5150296	Sebastián González
18	0833581	1130626514	300 7773572	4460737	JOHANNA ALANCON
19	092071	10211013	3176454995	3722169	<i>[Signature]</i>

- Magnetizar el material bibliográfico.



- Cambio de papeletas antiguas.



1	RESERVAS DEL SÁBADO						
2							
3	- Las reservas se hacen los viernes a partir de la 1:00 PM.						
4							
5	- Reserve según disponibilidad del día viernes.						
6							
7	- El día sábado a las 12:30 PM se entregan los libros y se les guarda la reserva hasta las 4:00 PM.						
8							
9	Solo se le presta a un estudiante nocturno para llevar hasta las 6 pm del lunes siguiente						
10							
11	Su devolución deberá ser el lunes o martes en caso de festivos de 7:00am. A 7:30am						
12							
13	NOTA:	La existencia de los libros el día sábado, depende de la puntualidad de entrega del material bibliográfico que sale.					
14							
15	FECHA:	_____ de _____ de 2013					
16							
17	Ejemplares	Título	1.Código	2.Código	3.Código	4.Código	5.Código
18	1	Administración de costos / Blocher					
19	2	Administración de la cadena de suministro / Chopra, Sunil					
20	3	Administración de operaciones / Chase, Richard B.					
21	1	Administración de operaciones / Krajewski, Lee J.					
22	3	Administración de ventas / Johnston, Mark W.					
23	2	Administración de Operaciones					
24	2	Administración estratégica / Hill, Charles W. L.					
25	1	Administración estratégica / Thompson, Jr., Arthur A.					
26	3	Administración estratégica de marca / Keller, Kevin Lane					
27	3	Administración estratégica y política de negocios / Wheelen.					
28	1	Administración exitosa de proyectos / Guido					
29	1	Administración y Logística en la cadena de suministro/ Cooper					
30	5	Álgebra lineal / Kolman, Bernard					
Los pedidos-reservafinde semana							

- Difusión y Promoción del préstamo de los libros electrónicos.



Inicio

Búsqueda Avanzada

Mis Títulos

Ayuda

Salir

Bienvenido(a) CAMPUS

Libros Electrónicos

Arquitectura y Diseño ▶

Ciencia ▶

Computación e Informática ▶

Filosofía ▶

Historia ▶

Medicina ▶

Negocios y Economía ▶

Psicología ▶

Tecnología e Ingeniería A-L ▶

Tecnología e Ingeniería M-Z ▶

0 libros

BUSCAR

EN TODOS

OK

Plataforma de Libros Electrónicos Descargables

Libricentro

Navegue, seleccione y descargue títulos de nuestra colección de libros electrónicos

Nuevos Libros

[Fisiología de la conducta](#)

[Introducción a la computación](#)

[Dirección de la producción](#)

[Manual de laboratorios virtuales. Física & Química](#)

Los más Descargados

[Investigación de mercados](#)

[Fundamentos de negociación](#)

[Cálculo aplicado a la Administración y a la Economía](#)

[Introducción a las Estructuras de Datos. Aprendizaje Activo Basado en Casos](#)

Descarga el software de lectura

Adobe® Digital Editions

Download

Tutorial para descargar en iPad

POLÍTICAS DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

- ❖ No renovar por teléfono ningún tipo de material.
- ❖ No anotar códigos de libros de reserva para ser renovados posteriormente.
- ❖ No realizar préstamos manuales de libros de reserva.
- ❖ No renovar más de una vez los libros de reserva y de referencia.
- ❖ No prestar sin carnet o documento de identidad.
- ❖ No prestar con multa.
- ❖ Devolver inmediatamente en el sistema todo material recibido.
- ❖ No prestar con carnet de otro usuario.

Se puede realizar una que otra excepción, pero, que quede claro, que es una excepción, que, por lo general no se hace y que no espere que eso lo realice el funcionario del otro turno.

POLÍTICAS PARA EL PRÉSTAMO DE MATERIALES

Todos los estudiantes de la Universidad que quieran hacer uso del servicio de préstamo de material en la Biblioteca deberán presentar su carnet o un documento de la institución que los acredite como estudiantes activos.

En caso de extravío de documentos, se deberá hacer el denuncia respectivo y el trámite para el pago del nuevo carnet. Una vez con el certificado de pago, Admisiones procederá a entregarle al estudiante un carnet provisional mientras le llega el nuevo.

Para los estudiantes nuevos, que aún no tengan el carnet, se tendrá un período de gracia de 15 días, en los cuales podrán prestar materiales con el documento de identidad. Después de los quince días establecidos se les exigirá el carnet. Si aún no lo tienen Admisiones deberá entregarles uno provisional.

INSTRUCTIVO PRÉSTAMO TRADICIONAL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

1. Se pide el carnet al usuario, éste debe estar actualizado y el usuario no debe tener multa, se debe encontrar a paz y salvo con la Biblioteca.
2. Se pasa el lector por el código de barras del libro y del carnet para registrar en el sistema el préstamo correspondiente.
3. Se desmagnetiza el material bibliográfico.
4. Se le dice al usuario cuando debe retornar el material bibliográfico.
5. Se coloca en la parte posterior del libro un sello con la fecha de devolución del material.



INSTRUCTIVO DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

1. Se recibe el material bibliográfico y el usuario debe esperar hasta que se le descargue el mismo.
2. Se registra la devolución en el sistema.
3. Se magnetiza nuevamente el material.
4. El monitor se encarga de ubicar en los estantes todo el material que ha sido devuelto.
5. Si el usuario extravió por algún motivo el material bibliográfico o mutiló el mismo, debe responder por el perjuicio ocasionado, reponiendo el mismo ejemplar que perdió y en caso tal debe dirigirse a la oficina de Jefatura Biblioteca para que se le otorgue un plazo de entrega del nuevo material bibliográfico.

INSTRUCTIVO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

1. Se pide el carnet de la Universidad correspondiente y con éste se verifica a través del link de dicha Universidad que el usuario no tenga multa.
2. Se registran en la plantilla de préstamo Interbibliotecario los siguientes datos: Periodo académico, No. de cédula, código de usuario, nombre de usuario, código de barras del ejemplar, fecha del préstamo, fecha de vencimiento, fecha de devolución, iniciales de quien realiza el préstamo y notas adicionales.



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**

U001



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Cali

U002



**Universidad
del Valle**

U003



**UNIVERSIDAD
SANTIAGO
DE CALI**

U004



U005



Universidad
AUTÓNOMA
de Occidente

U006



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA
SEDE PALMIRA

U008



UNICATÓLICA
FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
CATÓLICA
LUMEN GENTIIUM

U009

[illegible][illegible]

3. Se registra en el sistema OLIB el préstamo a la Universidad correspondiente, el préstamo se hará por una semana máximo, con posibilidad de 1 renovación presencial, siempre y cuando el material no se encuentre reservado.

WorldView - [Issues/Returns/Renewals]

File Edit View Modify Window Help

Préstamos/Devoluciones/Renovacio

Préstamos/Devoluciones/Renovaciones

Usuario **U002** **Ejemplar**

Fecha/Hora Devolución Auto 18-jun-2013 21:00 Tp. Trans. Auto

Limpiar (F6)

Transacciones	Título	Ejemplar	Usuario	Cat. Ejemplar	Transacción	Fecha/Hora Devolución

Renovar Todo Ren.Todo (Nopre) Alerta Usuario Reservación Pagar Cobros

Nombre UNIVERSIDAD, JAVERIANA Localización Biblioteca Universidad

Ultima Vez Activo 08-JUN-2013 Vetado? No

Balance (Total) 24,000.00 Balance (Terminado) 24,000.00 Balance 0.00

En Préstamo 4 Retraso 0

Para Recoger 0 Res. Act. 0 Max Res. 5

Ejempl. Prést.

CodBarras/Título	Loc.	Fecha Ret.	Estado	Multa Act	R...	Inf. Renovación
058800 - Paradigmas para una metaforología	Biblioteca UI	11-JUN-2013	En Préstamo	0.00	M	0 reservaciones ; 6 renovaciones (2 permiti...
065270 - Metáforas de la vida cotidiana	Biblioteca UI	11-JUN-2013	En Préstamo	0.00	M	0 reservaciones ; 8 renovaciones (2 permiti...
102279 - Amparos y coberturas de la salud	Biblioteca UI	17-JUN-2013	En Préstamo	0.00		0 reservaciones ; 0 renovaciones (2 permiti...
112250 - El futuro de la salud en Colombia	Biblioteca UI	17-JUN-2013	En Préstamo	0.00		0 reservaciones ; 0 renovaciones (2 permiti...

Alertas: Usr
Ejemplar
Título

Prob. Renovac.

CodBarras/Título	Estado	Fecha.Ret	Información Problemas Renovación

Issues/Retu...

For Help, press F1

Global Workspace

Connected as Sandra Paola Lopez Vargas (wves Words: 0)

4. Se prestan únicamente 2 materiales bibliográficos y de categoría Colección General, el préstamo se hace por 8 días.
5. Se desmagnetiza el material bibliográfico.
6. Se le dice al usuario cuando debe retornar el material bibliográfico.
7. Se coloca en la parte posterior del libro un sello con la fecha de devolución del material.

POLÍTICAS DE LAS COLECCIONES

- ✓ Los materiales de la **Colección General** se prestan a los usuarios internos por un máximo de ocho (8) días, con la posibilidad de renovación hasta cinco (5) veces, previa presentación del material prestado. A cada usuario le está permitido retirar de esta colección un máximo de cinco (5) ejemplares. **La multa para esta categoría es de \$2.000 diarios.**
- ✓ Los libros de **Literatura** se prestan por un mes. No alteran el cupo normal de cinco documentos. **La multa para esta categoría es de \$2.000 diarios.**
- ✓ Los materiales de **Colección de Referencia** por ningún concepto pueden sacarse de la Universidad, y está prohibida su reproducción parcial o total. Se prestan de 3 a 5 horas. **La multa para esta categoría es de \$1.000 hora de retraso.**

- ✓ Los materiales de **Colección de Reserva** se prestarán durante las horas de servicio de la Biblioteca, por 1 hora y media. Después de las 7:00 p.m., si hay más de un ejemplar, se podrá llevar hasta el otro día para entregarlo de 7:00 a 8:00 a.m., con la posibilidad de reservarlo el día viernes y llevarlo para la casa desde el sábado a las 12:30, hasta el lunes o martes en caso de festivo a las 7:30 a.m. **La multa para esta categoría es de \$1.000 hora de retraso.**

Los libros de reserva deben ser dejados en el buzón nocturno antes de las 7:00 a.m, hora en que se abre la Biblioteca y se recoge este mismo, si el usuario lo deja después de dicha hora debe asumir la multa correspondiente.



PRÉSTAMO DE MATERIAL POR CATEGORÍA DE USUARIO

USUARIO	COL. GENERAL	TIEMPO DE PRÉSTAMO	RENOVACIÓN
Docentes	No límite de libros	Fin de semestre	
Estudiantes de pregrado	5 títulos académicos (los libros de literatura no alteran este cupo)	8 días	5 Renovaciones
Estudiantes de postgrado	5 títulos académicos (los libros de literatura no alteran este cupo)	8 días	5 Renovaciones
Egresados	5 títulos	8 días	5 Renovaciones
colaboradores	5 títulos	8 días	5 Renovaciones

NOTA: Todas las renovaciones están sujetas a la demanda que tengan los ejemplares, si son demasiado solicitados NO se renueva sin importar la categoría del usuario.

PRÉSTAMO DE MATERIAL POR CATEGORÍA DE USUARIO

USUARIO	COL. RESERVA	TIEMPO DE PRÉSTAMO	RENOVACIÓN
Docentes	No límite de libros	Hora y media	No
Estudiantes de pregrado	5 títulos académicos	Hora y media	Varias (Siempre y cuando el ejemplar no sea muy solicitado)
Estudiantes de postgrado	5 títulos académicos	Hora y media	1 al día
Egresados	No		
colaboradores	5 títulos	Hora y media	1 al día

NOTA: Todas las renovaciones están sujetas a la demanda que tengan los ejemplares, si son demasiado solicitados NO se renueva sin importar la categoría del usuario.

PRÉSTAMO DE MATERIAL POR CATEGORÍA DE USUARIO

USUARIO	COL. REFERENCIA	TIEMPO DE PRÉSTAMO	RENOVACIÓN
Docentes	No límite de libros	5 horas	No
Estudiantes de pregrado	5 títulos académicos	5 horas	1 al día
Estudiantes de postgrado	5 títulos académicos	5 horas	1 al día
Egresados	2 títulos	5 horas	
colaboradores	5 títulos	5 horas	1 al día

NOTA: Todas las renovaciones están sujetas a la demanda que tengan los ejemplares, si son demasiado solicitados NO se renueva sin importar la categoría del usuario.

PRÉSTAMO DE MATERIAL POR CATEGORÍA DE USUARIO

USUARIO	COL. LITERATURA	TIEMPO DE PRÉSTAMO	RENOVACIÓN
Docentes	No límite de libros	1 mes	
Estudiantes de pregrado	5 títulos académicos	1 mes	Una
Estudiantes de postgrado	5 títulos académicos	1 mes	Una
Egresados	No		
colaboradores	5 títulos	1 mes	Una

NOTA: Todas las renovaciones están sujetas a la demanda que tengan los ejemplares, si son demasiado solicitados NO se renueva sin importar la categoría del usuario.

PRÉSTAMO DE MATERIAL POR CATEGORÍA DE USUARIO

USUARIO	MEDIO MAGNÉTICO	TIEMPO DE PRÉSTAMO	RENOVACIÓN
Docentes	No límite	Fin de semestre	
Estudiantes de pregrado	5 CD's	8 días	5 Renovaciones
Estudiantes de postgrado	5 CD's	8 días	5 Renovaciones
Egresados	No		
Colaboradores	5 CD's	8 días	5 Renovaciones

NOTA: Todas las renovaciones están sujetas a la demanda que tengan los ejemplares, si son demasiado solicitados NO se renueva sin importar la categoría del usuario.

SERVICIO AL CLIENTE

La atención al usuario es una labor de extrema importancia en la gestión actual de los servicios que se ofrecen en la Biblioteca de la Universidad Icesi. Adoptar nuevas fórmulas y estrategias en la atención y mejora de servicios es fundamental para fidelizar usuarios y conseguir que sus necesidades de información sean resueltas, orientadas hacia la satisfacción .

Es por esta razón que se considera importante la comunicación entre el usuario y el auxiliar de Circulación y Préstamo, ya que de ahí se podrán analizar las necesidades y estrategias de mejora en la atención y en los servicios que brindamos, lo que nos servirá para plantear estrategias hacia un mejoramiento continuo.

IMPORTANTE...

Estar bien informados de las diferentes actividades que adelanta la Biblioteca y las que se lleven a cabo en la Universidad.

Dar un trato cordial y respetuoso, sin exceder en confianzas.

No entrar en discusiones con los usuarios. Dar explicaciones basadas en argumentos sólidos de acuerdo a las políticas de servicio.

No tener preferencias

Ofrecer alternativas de solución a los diferentes usuarios

Revisar en qué estado se entrega el material y en qué estado se recibe.

DISCULPAS MÁS COMUNES DE LOS USUARIOS...

“Que pena se me quedó el carnet”.

“Tu otra compañera siempre me lo presta así”.

“Que son \$1.000 pesos de multa eso no es nada”

“Tu me entregaste el libro así...yo no lo dañe”.

“Colabórame con la multa, no lo vuelvo a hacer”.

“Préstamelo por esta última vez y ya no más”.

“Tengo afán y no puedo esperar préstamelo ya”.

“Mi compañero me prestó el carnet”.

CIFRAS

- ✚ En un día común se pueden realizar hasta 424 préstamos, 419 devoluciones y 109 renovaciones
(Z:\ Documentos\ Circulacion\ CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO\ B-VARIOS CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO).
- ✚ Ha sido notoria la disminución del material enviado a encuadernación.
- ✚ Aunque se realiza el inventario de Reserva cada 6 meses y no cada mes como se acostumbraba, no se han generado pérdidas del material debido a la constante revisión del personal de Circulación y la colaboración de los monitores.

A FUTURO...

- Se espera que para el siguiente semestre se haga realidad el convenio de préstamo interbibliotecario a domicilio «Libros en sus manos».

- Seguir contando con la colaboración de los monitores.

- Contar con el apoyo del nuevo Referencista.

**MUCHAS GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**