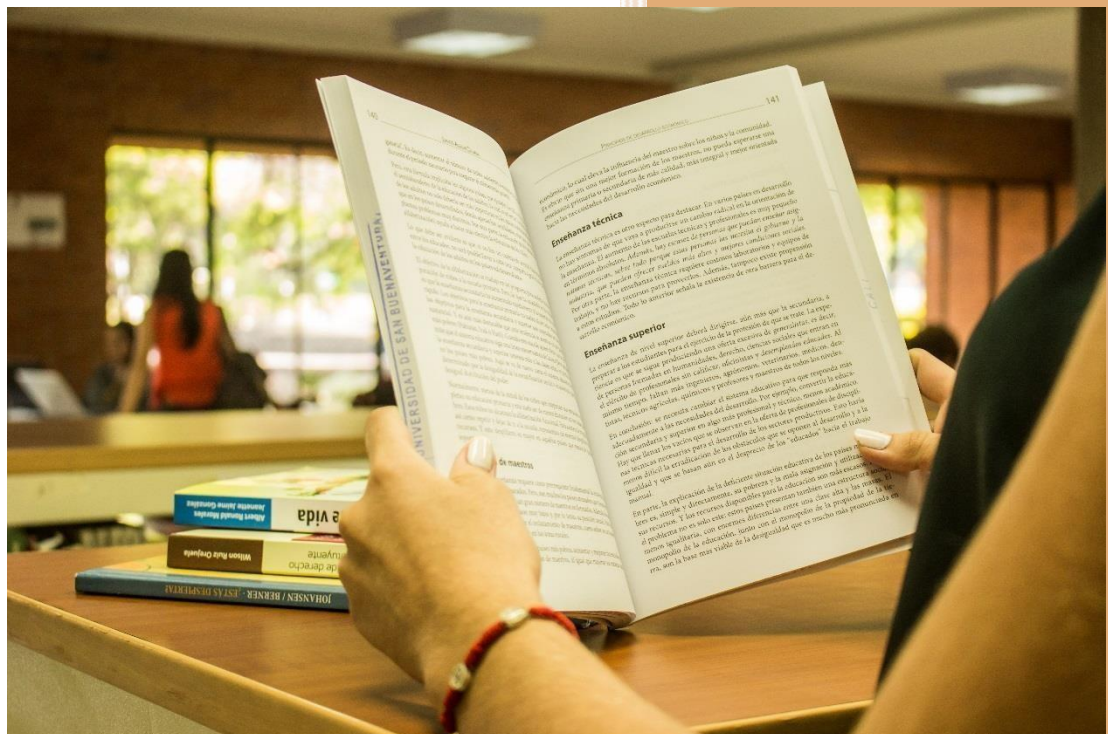




UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA
CALI

Biblioteca

Carta de servicios



CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS USB CALI

Presentación

El Departamento de Biblioteca de la Universidad de San Buenaventura Cali, integra recursos bibliográficos, tecnológicos y físicos, así como el talento humano necesario para promover servicios y prácticas que faciliten el acceso a la información y el conocimiento, el desarrollo de competencias y habilidades para su apropiación crítica y creativa, de manera que integrados a los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y proyección social, repercutan en el enriquecimiento cultural y la generación de nuevo conocimiento universal o local.

Esta carta de servicios tiene como finalidad:

- Proporcionar información a nuestros usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca y los medios existentes para realizar su solicitud.
- Informar sobre nuestros compromisos de calidad en la prestación de cada uno de los servicios que ofrecemos.
- Establecer los derechos y deberes de los usuarios durante la prestación de los servicios.
- Informar sobre los canales disponibles para la recepción de sugerencias y reclamos.

1. NUESTROS SERVICIOS

1.1 SERVICIOS GENERALES

Acceso a la información

El usuario puede acceder a la información disponible en la biblioteca a través de la consulta de las siguientes herramientas:

Catálogo en línea: brinda información del material bibliográfico en formato físico.

Recursos digitales: acceso a Bases de datos académicas.

Biblioteca digital USB Colombia: acceso a la producción académica e intelectual de la USB Colombia

Internet inalámbrico: La biblioteca cuenta con red WiFi para facilitar al usuario el acceso a la información

Préstamo externo de material bibliográfico

Permite el retiro del material existente en las diferentes colecciones, para su consulta fuera de la biblioteca. Para mayor información sobre la colecciones y tiempo de préstamo puede consultar el siguiente link: <https://www.usbcali.edu.co/node/264>

Renovación del préstamo del material bibliográfico

El usuario podrá extender la fecha inicial de devolución del material. Las solicitudes de renovación se pueden realizar a través:

- ✓ [Catálogo en línea](#)
- ✓ Línea telefónica: 488 22 22 ext. 273, 278, 280
- ✓ [Facebook](#)
- ✓ Chat de bibliotecas USB
- ✓ WhatsApp: 3165131035

Reserva de material bibliográfico

Permite al usuario reservar material que se encuentra en préstamo. Las reservas se pueden solicitar a través:

- ✓ [Catálogo en línea](#)
- ✓ Línea telefónica: 488 22 22 ext. 273, 278, 280
- ✓ [Facebook](#)
- ✓ Chat de bibliotecas USB
- ✓ WhatsApp: 3165131035

Buzón para devolución de materiales

El usuario podrá realizar la devolución del material prestado en franjas horarias en las que Biblioteca no presta servicio al público. El buzón está localizado en la entrada de la biblioteca.

Salas de estudio individual y grupal

La biblioteca cuenta con diferentes espacios que el usuario puede utilizar de acuerdo a su preferencia.

- Primer piso: sala grupal
- Segundo piso: sala grupal y cubículos individuales
- Tercer piso: Sala de reuniones para docentes y administrativos

Sala de internet y capacitaciones

Disponible para toda la comunidad. Además, este espacio es utilizado para la realización de las capacitaciones y talleres dictados por la Biblioteca y las facultades de la universidad.

Novedades bibliográficas

Difusión de las nuevas adquisiciones de la biblioteca a través de un boletín organizado por áreas temáticas y de listados por programa académico. Lo nuevo [clic aquí](#)

Préstamo Interbibliotecario

Permite el acceso a los materiales localizados en la *colección general* de bibliotecas regionales y nacionales. Para mayor información de [clic aquí](#)

Extensión cultural

Actividades en torno al libro, la lectura, literatura, arte, etc.

1.2 SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Orientación al usuario: Asesoría sobre los servicios bibliotecarios, estrategia de búsqueda de información y manejo de recursos impresos y electrónicos disponibles en la Biblioteca.

Asesorías especializadas en búsqueda de información

Le brinda al usuario asesorías personalizadas sobre la utilización de los servicios bibliotecarios, estrategia de búsquedas de información y sobre el manejo de los recursos digitales.

Asesorías para la presentación de trabajos de grado

Servicio dirigido a los estudiantes en proyecto de trabajo de grado donde pueden solicitar la revisión de su trabajo escrito. La revisión sólo se enfocará en la aplicación del estilo bibliográfico utilizado (APA, IEEE, Vancouver) y no del contenido del documento.

Dentro de este servicio se prestan diferentes asesorías en:

- **Turnitin:** apoyo en la revisión de la similitud de los trabajos de grado a través del informe generado por esta herramienta.
- **Gestor bibliográfico Mendeley:** conocer las funcionalidades del gestor bibliográfico para la citación y creación de bibliografías de forma automática
- **Plantilla Institucional:** manejo de las funcionalidades de Word para el manejo de la plantilla para la presentación de trabajos de grado.

Formación de usuarios

Oferta de capacitaciones, talleres e inducciones grupales y personalizadas sobre recursos y herramientas informacionales para toda la comunidad académica.

La solicitud de este servicio se puede realizar personalmente, vía telefónica o correo electrónico en el área de Bases de Datos.

Obtención de Documentos

Servicio que permite al usuario solicitar artículos de revistas o capítulos de libros que no se encuentran en la colección física o electrónica. Para solicitudes de [clic aquí](#)

2. NORMAS QUE REGULAN LOS SERVICIOS

Derechos de los usuarios (artículo 4 Reglamento de la biblioteca)

- Disfrutar de un ambiente agradable para la lectura y el estudio.
- Ser tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la Biblioteca.
- Obtener una atención eficiente y eficaz para sus requerimientos de información.
- Recibir información oportuna de la reglamentación y normatividad de los servicios ofrecidos y los cambios que se efectúan.
- Enviar comentarios y sugerencias que puedan mejorar el funcionamiento de la Biblioteca.
- Participar en los cursos de inducción que programa la Biblioteca para conocimiento y utilización de sus servicios.
- Acceder a las fuentes de información disponibles en las diferentes colecciones que conforman su acervo bibliográfico y en las bases de datos que tiene suscrita la Biblioteca, en concordancia con los procedimientos que se establezcan para ellas. Hacer uso de todos los servicios ofrecidos por la Biblioteca.

Deberes de los usuarios (artículo 5 reglamento de la biblioteca)

- Acatar las disposiciones consignadas en el reglamento de la biblioteca y las normas establecidas en las secciones, para cada uno de los servicios de la Biblioteca.
- Presentar el carné que le acredita como miembro de la comunidad universitaria bonaventuriana, debidamente vigente, para hacer uso del servicio de préstamo de materiales. Este documento es personal e intransferible.
- Devolver en las fechas definidas los materiales que le han sido entregados en préstamo.
- Respetar los lineamientos establecidos por el Centro Colombiano de Derechos Reprográficos CEDER, en el momento de utilizar el servicio de fotocopiado. Estos lineamientos se divulgan en las diferentes fotocopiadoras localizadas en la Biblioteca.
- Reportar oportunamente la pérdida o deterioro de los materiales prestados.
- No ubicar por sí mismo los libros y revistas que haya tomado de las estanterías para su consulta. Estos deben dejarse en las mesas de lectura.
- Conservar las buenas maneras dentro de la Biblioteca. No ingresar ni consumir alimentos y bebidas, como tampoco fumar o hablar demasiado fuerte.
- Permanecer con los celulares en modo silencioso y, en caso de recibir una llamada, contestar discretamente fuera de las salas de lectura.
- Hacer buen uso del material bibliográfico y electrónico, del mobiliario y los equipos de consulta y en general, de todos los recursos y demás enseres que la Biblioteca ha dispuesto para la satisfacción de las necesidades de todos sus usuarios.
- Brindar un trato cordial y respetuoso a todo el personal colaborador de la Biblioteca.
- Reportar a la Biblioteca la pérdida o extravío del carné que lo acredita como miembro de la comunidad bonaventuriana, si esto llegare a suceder.

Reglamento de la biblioteca

El reglamento de la biblioteca puede ser consultado desde la página web. [De clic aquí](#)

3. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Contestar en el plazo máximo de una semana sobre la adquisición o no de nuevos títulos solicitados por los usuarios
- Informar semestralmente, a través de nuestra página web y demás canales de comunicación sobre las nuevas adquisiciones por áreas temáticas y programas académicos.
- Dar respuesta a las consultas y sugerencias en un plazo no mayor a 48 horas desde el momento en que son recibidas por la biblioteca.
- Ofrecer cursos y talleres de formación a los usuarios acordes a sus necesidades de información.
- Realizar la difusión a través de todos los canales de comunicación de la biblioteca sobre los nuevos servicios o las modificaciones que se puedan presentar en la prestación de los servicios
- Proporcionar y garantizar el acceso a la información a través de nuestra página web.
- Para las solicitudes de artículos y capítulos de libros el tiempo máximo de respuesta será de 8 días hábiles.

4. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Los usuarios de Biblioteca podrán enviar sus sugerencias, peticiones, quejas y reclamos sobre los servicios prestados por la biblioteca a través de los siguientes canales de comunicación:

Página institucional opción: **PQRS**

Correo electrónico: **biblioteca@usbcali.edu.co**

Buzón de sugerencias: ubicado en el primer piso de la biblioteca – área de circulación y préstamo

5. CONTACTOS

Ruby Chaux – Directora	director.biblioteca@usbcali.edu.co	Ext. 246
Eduardo Girón - Bibliotecólogo Procesos Técnicos	gestioncoleccion.biblioteca@usbcali.edu.co	Ext. 5054
Lina María Castro - Bibliotecóloga Área de Servicios-Bases de datos	servicios.biblioteca@usbcali.edu.co	Ext. 280
Janeth Cardona – Analista	analistabiblioteca@usbcali.edu.co	Ext. 399
Libia Marín – Auxiliar	lijmarin@usbcali.edu.co	Ext. 276

Nancy Gutiérrez – Auxiliar	biblioteca@usbcali.edu.co	Ext. 273
Yamid Cobo – Auxiliar	ycobo@adm.usbcali.edu.co	Ext. 277
Jeison Prado – Auxiliar	Auxiliarcirculacion1@usbcali.edu.co	Ext. 278
Victor Sanabria – Auxiliar	vhsanabr@usbcali.edu.co	Ext. 364
Fernando Cortés - Auxiliar	hfcortes@usbcali.edu.co	Ext. 281
Yovanna Escobar - Auxiliar	yescobar@usbcali.edu.co	Ext. 281
Felipe Victoria - Auxiliar	auxiliar.bibliotek03@usbcali.edu.co	Ext. 278