ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE SERVICIOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO DE LA RED DISTRITAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE BOGOTÁ - BIBLORED

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN....5

2. OBJETIVO....6

3. ALCANCE....6

4. RESPONSABLE....6

5. DEFINICIONES....6

6. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS....8

8. SERVICIOS BÁSICOS....10

8.1 Servicio de Afiliación a BibloRed....12

8.1.1 Condiciones para el servicio....12

8.1.2 Descripción del servicio....15

8.2 Servicio de Renovación de la afiliación a BibloRed....17

8.2.1 Condiciones para el servicio....17

8.2.2 Descripción del servicio....18

8.3 Servicio de Consulta Sala en BibloRed....19

8.3.1 Condiciones para el servicio....20

8.3.2 Descripción del servicio....20

8.4 Servicio de Acceso a Internet y préstamo de Computadores en BibloRed....23

8.4.1 Condiciones para el servicio....23

8.4.2 Descripción del servicio....24

8.5 Servicio de préstamo de recursos bibliográficos y audiovisuales en BibloRed....27

8.5.1 Condiciones para el servicio....27

8.5.2 Descripción del servicio....28

8.5.3. App de autopréstamo.....32

8.6 Servicio de Préstamo Interbibliotecario Biblioteca Luis Ángel Arango.....33

8.6.1 Condiciones para el servicio.....33

8.6.2 Descripción del servicio.....34

8.7 Servicio de Reserva de Material en BibloRed.....36

8.7.1 Condiciones para el servicio.....36

8.7.2 Descripción del servicio.....36

8.8 Servicio de Devolución en BibloRed.....38

8.8.1 Condiciones para el servicio.....38

8.8.2 Descripción del servicio.....38

8.9 Pago de multas en BibloRed.....42

8.9.1 Condiciones.....42

8.9.2 Descripción.....43

8.10 Servicios a Domicilio en BibloRed.....44

8.10.1 Condiciones para el servicio.....45

8.10.2 Descripción del servicio.....45

8.11 Servicio de Tránsito en BibloRed.....49

8.11.1 Condiciones para el servicio.....50

8.11.2 Descripción del servicio.....50

8.12 Servicio Social Estudiantil Obligatorio SSEO en BibloRed.....52

8.12.1 Condiciones del servicio.....52

8.11.2 Descripción del servicio.....53

8.13 Servicio de visitas guiadas a bibliotecas de BibloRed.....55

8.13.1 Condiciones del servicio.....55

8.13.2 Descripción del servicio.....56

9. SERVICIOS ESPECIALIZADOS....57
9.1 Servicio de bibliografías especializadas....58
9.1.1 Condiciones para el servicio....58
9.1.2 Descripción del servicio....60
9.2 Servicio de asesoría virtual ”pregúntale al bibliotecario”....61
9.3.1 Condiciones para el servicio....62
9.3.2 Descripción del servicio....63
9.3 Estrategia de apropiación social del conocimiento....65
9.3.1 Condiciones....65
9.3.2 Descripción....66
10. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) EN BIBLORED....67
10.1 Condiciones....68
10.2 Descripción....68
10.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gestión de PQRS en el CAU....70
10.3.1 Condiciones....70
10.3.2 Descripción....74
11. OTROS SERVICIOS EN ESTRUCTURACIÓN....76
12. DOCUMENTOS ASOCIADOS....77
13. CONTROL DE CAMBIOS....77
14. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN....79

1. INTRODUCCIÓN

El manual de servicios para el acceso a la información y el conocimiento establece los parámetros mínimos para la prestación de servicios básicos y especializados de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas y Espacios Alternativos de Lectura (EAL) de Bogotá, promoviendo el acceso a la información y al conocimiento a partir de una oferta gratuita de servicios que contribuye al desarrollo integral de los ciudadanos y garantiza el cumplimiento de la función informativa, social y formativa de la biblioteca pública.

La línea de servicios para el acceso a la información y el conocimiento tiene como responsabilidad la atención, el seguimiento y el mejoramiento continuo del portafolio de servicios de la Red, el cual está orientado hacia la creación de entornos de información y conocimiento que respondan a las necesidades e intereses de los usuarios, así como a la generación de espacios de formación que contribuyan a la alfabetización de la ciudadanía y al desarrollo de programas de multialfabetización para la inclusión en la cultura escrita, con enfoques de género, poblacional-diferencial, territorial y ambiental.

El manual contiene la información relacionada con los horarios de funcionamiento de los diferentes espacios que conforman la Red y la descripción del paso a paso de cada uno de los servicios que orientan el adecuado funcionamiento del portafolio de servicios, incluye la descripción de cada servicio, identifica el/los responsables de cada proceso; dispone de definiciones explícitas y normalizadas de las tareas rutinarias y define los requerimientos de la infraestructura que los soporta.

Este es un instrumento dinámico y flexible, sujeto a ajustes por los cambios que se producen durante la operación de BibloRed, a partir de la optimización y/o mejora continua de los procesos, o la incorporación de nuevos espacios y servicios.

2. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la prestación de los servicios al acceso a la información y al conocimiento en la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

3. ALCANCE

Este manual es aplicable para la operación de la BibloRed, específicamente para la prestación de sus servicios básicos y especializados. Inicia con la descripción de los servicios básicos y finaliza con los lineamientos para la atención y gestión del Centro de Atención al Usuario CAU.

4. RESPONSABLE

Este manual formaliza y detalla el esquema de responsabilidades y roles institucionales, articulando directamente con el Modelo de las Líneas de Defensa de la siguiente manera:

Primera Línea de Defensa:

- **Profesionales Línea de Servicios Biblored:** Responsables de implementar los servicios de Biblored y realizar seguimiento a la implementación.
- **Líder de Servicios:** Responsable de coordinar las acciones, articular con las directrices de la SCRD y apoyar la supervisión en la implementación de los servicios básicos de Biblored.

Segunda Línea de Defensa:

Director (a) de Lectura y Bibliotecas: Encargado(a) de supervisar y garantizar el cumplimiento de los servicios alineados con los objetivos estratégicos de BibloRed y las directrices de la SCRD.

5. DEFINICIONES

Afiliación: Acción de registro de un nuevo usuario.

Buzón de devolución: Dispositivo exterior ubicado en algunas bibliotecas que facilita a los usuarios la devolución del material bibliográfico en horarios no habituales de servicio.

Colección: Acervo de materiales bibliográficos, físicos y digitales.

Colección abierta: Espacio al que accede el usuario libremente para consultar directamente la colección.

CST: Centro de Soporte Tecnológico - Gestión TIC es el equipo especializado de atención y ayuda para resolución de problemas con la infraestructura tecnológica de la Red. (cst@biblored.gov.co y 5803010 ext. 3088)

Devolución: Acción de retornar el material prestado a su sitio de origen.

Devolución en tránsito: Es la acción mediante la cual el usuario devuelve el material prestado en otra biblioteca diferente a la del origen.

Espacio: Se refiere a la unidad de información que integra la Red, puede ser biblioteca, bibloestación, sala de lectura, Paradero Paralibros Paraparques o estrategias itinerantes.

Estantería: Mueble donde reposan las colecciones.

Herramienta de afiliaciones: Aplicativo desarrollado por BibloRed que integra el formulario de afiliación del portal Web con el sistema de gestión bibliotecaria (ILS) para la gestión, validación y transferencia de los nuevos registros de afiliados.

Institución: Persona jurídica beneficiaria de los programas y servicios que ofrece BibloRed a la comunidad y acceso a la maleta viajera.

Multa: Sanción económica que consiste en pagar una cantidad de dinero, impuesta por haber incumplido la fecha de devolución del material bibliográfico.

OPAC: Catálogo automatizado de acceso público en línea de las colecciones de una biblioteca.

Pergamum: Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas utilizado por Biblored para la gestuación automatizada de sus colecciones y servicios bibliotecarios.

Préstamo externo de materiales: Ejemplares bibliográficos físicos que se le facilitan a los usuarios e instituciones para uso fuera de las instalaciones de las bibliotecas, de acuerdo al perfil del usuario y a la parametrización de tiempos, cantidades y sanciones del mismo.

Punto de circulación y préstamo: Puesto de trabajo ubicado al interior de las bibliotecas destinado para la atención al usuario y la gestión de actividades como afiliación, préstamo externo, devolución y pago de multas.

Renovación: Acción de actualización de datos de una cuenta de usuario y ampliación de vigencia.

Usuario: Persona natural/jurídica beneficiaria del servicio que presta BibloRed.

Sala: Lugar dentro de las bibliotecas donde los usuarios acceden a los servicios de información, consulta de materiales y uso de los recursos tecnológicos disponibles.

Sanción pedagógica: Aplica para la Categoría A de afiliación (usuarios entre los 0 y 8 años) en la que por la devolución tardía del material no se genera sanción económica o multa, si no que como medida pedagógica de formación de usuarios, se suspende por ocho (8) días el servicio de préstamo.

Tránsito: Recorrido del material entre el espacio de origen y espacio de destino.

Wcentrix: Plataforma suscrita por BibloRed que permite gestionar la atención omnicanal a la ciudadanía en general, centraliza todos los canales de atención al usuario: PBX 5803050 opción 1, línea WhatsApp 573183517388, chat institucional, correo electrónico: contactenos@biblored.gov.co

6. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Las directrices expuestas en el presente documento son de cumplimiento obligatorio para todas las bibliotecas que conforman la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, los Espacios Alternativos de Lectura y las estrategias itinerantes, en las cuales se oferte alguno de los servicios.
- La regulación de los servicios se enmarca en el cumplimiento del Reglamento de servicios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá.
- La identificación de acciones para generar, implementar y evaluar estrategias que garanticen el fortalecimiento, actualización y/o modernización de los servicios bibliotecarios están orientadas por el Procedimiento de Fortalecimiento de Servicios para el Acceso a la Información y el Conocimiento de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.
- Los horarios de servicio de los espacios de la Red son susceptibles de modificación y/o adaptación en consideración a las dinámicas particulares de cada uno de los territorios y/o necesidades de las comunidades a atender. Asimismo, dependiendo de las contingencias de orden público, sanitarias o de infraestructura. El operador de BibloRed solicitará autorización para la suspensión temporal o parcial del servicio a la Dirección de Lectura y Bibliotecas, cualquier modificación deberá ser informada a los usuarios con su debida antelación, a través de todos los canales de comunicación con los que cuente la Red.

Tabla 1.Horarios de Servicios de BibloRed

Bibliotecas		Horas semanales de servicio	Franjas de atención		
			Martes a viernes	Sábado	Domingo
Bibliotecas mayores	Biblioteca Pública Virgilio Barco	62	8:00a.m. a 7:00 p.m.		10:00a.m. a 5:00 p.m.
	Biblioteca Pública El Tunal – Gabriel García Márquez				
	Biblioteca Pública Tintal – Manuel Zapata Olivella				
	Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo				
	Biblioteca Pública Carlos E. Restrepo				
	Biblioteca Pública Francisco José Caldas				
Bibliotecas locales y de barrio	Biblioteca Pública El Mirador	52	8:00a.m. a 5:00 p.m.		10:00a.m. a 5:00 p.m.
	Biblioteca Pública La Marichuela	60	7:00a.m. a 7:00 p.m.		Sin atención
	Biblioteca Pública de Bosa	60	10:00a.m a 7:00 p.m		Sin atención
Bibliotecas locales y de barrio	Bibliotecas Pública Arborizadora Alta, FUGA, Fontibón, La Peña, La Victoria, Lago Timiza, Las ferias, Parque, Participación ciudadana, Pasquilla, Perdomo Soledad Lamprea, Puente Aranda Néstor Forero Alcalá, Rafael Uribe, Sumapaz, Usaquén- Servitá y Venecia Pablo de Tarso.	54	8:00a.m. a 5:00 p.m.		Sin atención
	Biblioteca Pública CEFE Cometas,	45	9:00a.m. a 6:00 p.m.		Sin atención
	Biblioteca Pública CEFE Fontanar del Río,	45	10:00a.m a 7:00 p.m		Sin atención
	Biblioteca Pública CEFE Chapinero	50	10:00a.m a 7:00 p.m Sábado de 10:00 a.m a 5:00p.m		10:00a.m. a 5:00 p.m.
Bibliotecas en espacios de privación de libertad	Cárcel Distrital Cárcel Modelo Cárcel Buen Pastor	De acuerdo con las dinámicas internas de cada espacio y a los compromisos establecidos con las instituciones carcelarias			
* Los lunes se determinan 2 horas de formación virtual asincrónica para los equipos de las bibliotecas locales y de barrio. ** Los equipos de las bibliotecas mayores se organizan conforme a las mallas de programación de turnos para la asistencia presencia los días lunes. Las actividades a desarrollar son determinadas por la coordinación de cada biblioteca					

Bibliotecas		Horas semanales de servicio	Franjas de atención		
			Lunes a viernes	Sábado	Domingo
Bibloestaciones	Biblioestación San Diego	42	11:00a.m. a 6:00 p.m.		Sin atención
	Biblioestación Portal Tunal, Portal Suba, Portal Américas, Portal 20 de Julio, Transmicable, Banderas, General Santander, Ricaurte, Héroes y el Dorado.		12:00a.m. a 7:00 p.m.	8:00a.m. a 2:00 p.m.	Sin atención
Salas de lectura	De acuerdo con los compromisos establecidos con las instituciones ancla.				
Estrategias Itinerantes	BibloMóvil	Sujeto a programación de actividades			
	Bibliotecas itinerantes				
Paraderos Paralibros Paraparques		Apertura de PPP viernes, sábados y domingos			

Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

8. SERVICIOS BÁSICOS

Los servicios básicos están enfocados en garantizar el acceso a la información a través de la circulación de libros y otros materiales de lectura, físicos y digitales, propios y externos a la Red de bibliotecas, así como el uso y apropiación de los recursos y espacios físicos, tecnológicos y virtuales que se ofrecen a los usuarios. Estos servicios deben ofrecerse de manera transversal e ininterrumpida en todas las bibliotecas.

Figura 1. Servicios Básicos de BibloRed

Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Figura 2. Servicios Especializados de BibloRed

Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

8.1 Servicio de Afiliación a BibloRed

La naturaleza del servicio de afiliación es garantizar el libre acceso a la información, la cultura y el conocimiento de todas las personas a través del préstamo externo del material bibliográfico, préstamo en sala de dispositivos electrónicos y consulta de recursos de la Biblioteca Digital de Bogotá.

8.1.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de afiliación a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

Generales:

a. La afiliación no tiene costo y su vigencia es por un bienio.

b. La afiliación permite a personas o instituciones llevar en préstamo libros, películas, documentales y música de manera presencial o a través de los servicios a domicilio teniendo en cuenta que el límite de materiales y el tiempo de préstamo se encuentra determinado por el tipo de perfil del usuario.

c. El usuario puede realizar el proceso de afiliación de manera presencial directamente con un colaborador de BibloRed en cualquiera de los espacios de lectura, o, de manera virtual, a través del formulario en línea disponible en el portal web de BibloRed en el siguiente enlace https://www.biblored.gov.co/afiliese-a-biblored para personas naturales, y en el caso de afiliación institucional al enlace es Afíliate a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá | BibloRed

d. El usuario interesado en afiliarse a BibloRed suministrará datos veraces de identificación, localización y comunicación; esta información será protegida por la política para el tratamiento del datos personales de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, que se encuentra publicada en su sede electrónica.

e. El carné de afiliado a BibloRed es de uso personal e intransferible. Para usuarios hasta los 13 años al momento de afiliarse se hace entrega de un carné en plástico que le identifica como usuario(a) de BibloRed. Cualquier afiliado(a) podrá descargar el carné digital para identificarse y acceder a los servicios de la Red, este se encuentra disponible en el micrositio de afiliaciones del portal Web https://www.biblored.gov.co/afiliese-a-biblored.

f. El servicio de afiliación a BibloRed incluye el acceso a los recursos de la Biblioteca Digital de Bogotá las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

g. Para el caso de habitante de calle se entrega carne siempre y cuando no tenga documento original de identificación y en caso de no presentar documento de identidad se validan los antecedentes judiciales en el siguiente enlace: https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/

h. En los casos de pérdida y cuando el usuario lo requiera, la reposición del plástico del carné se determina de acuerdo con las tarifas vigentes para tal fin.

i. Para las afiliaciones realizadas a través de medios virtuales, el funcionario determinado por la coordinación de la biblioteca y/o el funcionario a cargo del EAL, valida los datos registrados por el usuario solicitante a través de una llamada, posterior a la información de las condiciones del servicio, para efectos de que el usuario pueda acceder a todos los beneficios que se tienen al estar afiliado. Esto con el fin de garantizar que la información suministrada sea verídica, una vez aprobada se transfiere al sistema bibliográfico y se activa el servicio de préstamo.

j. Para realizar la gestión y el seguimiento de las afiliaciones de cada espacio se accede a la herramienta de afiliaciones, la cual se encuentra en la intranet. Ver Manual de Usuario para control administrativo de afiliaciones

De Sistemas de Información

k. Equipos de cómputo, software de gestión bibliográfica (ILS) y conexión a internet.

l. Base de datos de usuarios afiliados con información actualizada, parametrizada, normalizada, verificada e interoperable. En ese sentido, debe permitir el tratamiento integrado de los datos de afiliación de los servicios presenciales y de la Biblioteca Digital de Bogotá. Los funcionarios a cargo de los procesos de afiliación deberán contar con cuenta Staff Pergamum y acceso a la herramienta de afiliaciones. Para los espacios sin IP BibloRed se accede a través de la VPN.

m. Los usuarios podrán corregir la información incluida en el formulario; sin embargo, en el caso en que se detecte por parte de BibloRed que la afiliación tiene información falsa, no se podrá aprobar la afiliación.

Requerimientos para *Afiliación a personas naturales*

n. Documentos requeridos para la afiliación:

- Registro civil (menores de 7 años)
- Tarjeta de identidad (menores de 18 años)

- Cédula de ciudadanía (física o digital) para mayores de edad
- Cédula de extranjería
- Permiso por Protección Temporal (PPT) o Permiso Especial de Permanencia (PEP)

o. Los usuarios menores de 13 años recibirán un carné físico que los acredita como afiliados a BibloRed; este podrá presentarse en lugar del documento de identidad para tramitar los servicios de préstamo de materiales y/o equipos.

p. Los menores de 13 años deben asistir con un familiar o acudiente, quien deberá presentar el documento de identificación original para reclamar el carné de afiliación del menor.

q. El formulario de afiliación incluye el compromiso de responsabilidad que suscribe el usuario respecto al buen uso y la devolución de los materiales. El usuario debe aceptar el acuerdo de responsabilidad, el cual encontrará al final del formulario.

r. Una vez recibida la solicitud de afiliación, el equipo de colaboradores de la BibloRed validará telefónicamente la información registrada y posteriormente activará el servicio de préstamo externo en un tiempo máximo de 5 días.

s. En caso de habitante de calle, la afiliación se realiza de manera presencial con el apoyo del auxiliar de la biblioteca encargado , quien diligencia el formulario de afiliación a través de la herramienta de afiliación en la categoría de habitante de calle y solicitando los datos personales como: Fecha nacimiento, tipo documento, país, nacionalidad, correo (campo no obligatorio), género, nombres y apellidos, ocupación, nivel de escolaridad, número celular (no obligatorio), localidad (donde habita), dirección (no obligatorio).

Figura 3. Afiliación en categoría habitante de calle.

Fuente: Herramienta Afiliaciones -Aplicativo de BibloRed.

t. Para el caso del Habitante de calle se debe exigir el ingreso con hábitos de autocuidado (higiene) físico y sicológico, el uso de los espacios destinados a público infantil no está permitido, entendiendo que estos están destinados a niños y niñas en compañía de padres, acudientes o cuidadores. Para el acceso a los recursos se instauró la categoría de afiliación para habitante de calle de modo que se puedan prestar los recursos de manera interna, identificando la población atendida y su caracterización de necesidades y tendencias de consumo de información.

Requerimientos para *afiliación a personas jurídicas*

u. Documentos Requeridos Afiliación Institucional

- Una (1) fotocopia del documento de identidad del representante legal.
- Una (1) fotocopia del documento de identidad de los dos (2) funcionarios responsables de la solicitud de servicios a la Red.
- Una (1) fotocopia del Acta de Constitución de la entidad (no aplica para entidades públicas del orden distrital, nacional o internacional).
- Descargar, diligenciar y firmar carta de compromiso para la afiliación institucional a BibloRed.

v. Una vez se hayan recibido los documentos para afiliación, se procederá con la activación del registro del usuario en la base de datos de BibloRed en un término máximo de 5 días.

w. Las instituciones públicas y privadas también pueden afiliarse a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BibloRed y es gratis.

x. Las instituciones afiliadas pueden acceder a nuestro servicio Libro viajero. Con este servicio pueden llevar desde 50 hasta 100 recursos bibliográficos en préstamo[1], los cuales son entregados en maletas especiales que permiten que el material esté a la vista y accesible.

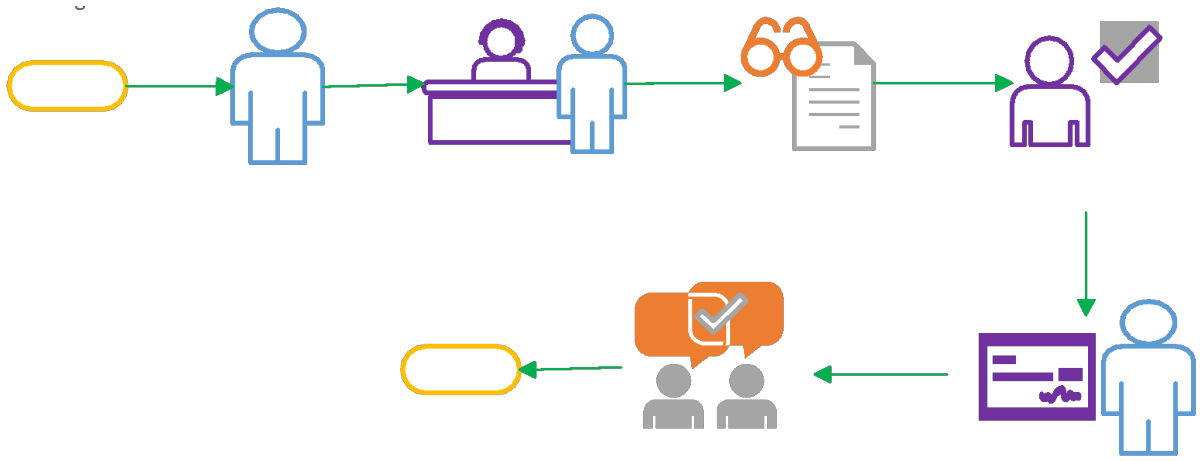
y. Una vez quede activa la afiliación y se haga entrega del carné, se puede hacer uso de los servicios de préstamo externo.

z. Se realiza el servicio de afiliación siguiendo las indicaciones del manual de afiliación institucional de la herramienta de afiliaciones dispuesto en la herramienta en línea

8.1.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para realizar la afiliación de las personas naturales y las instituciones a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 4. Pasos para realizar el servicio de afiliación a Biblored.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1: Recibir la solicitud de afiliación del usuario:

El auxiliar de la biblioteca, una vez recibe la solicitud presentada por el usuario que puede ser vía presencial o por el formulario web del portal de BibloRed, la clasifica de acuerdo con el tipo de afiliación, es decir si corresponde a una persona natural o institucional, persona jurídica.

1 La cantidad de recursos bibliográficos dependerá del tipo de biblioteca a donde se realice la solicitud. (Bibliotecas Mayores hasta 100 ejemplares y Bibliotecas Locales hasta 50)

Paso 2: Revisar la solicitud:

Desde el espacio de lectura, el auxiliar de la biblioteca encargado revisa los datos del usuario en la herramienta de afiliaciones. Ingresar a http://afiliacion.biblored.net/afiliacion/registro.php[2] y de acuerdo con el tipo de afiliación debe revisar que cumpla con la documentación para personas naturales definida en el literal m y para instituciones en el literal **u** de las condiciones para el servicio. En este proceso se valida la veracidad de la información registrada.

Paso 3. Activar la afiliación:

Luego de finalizar el seguimiento del registro del usuario en la herramienta de afiliaciones, el auxiliar de la biblioteca encargado realiza la transferencia al sistema bibliográfico **Pergamum**[3] para activar la afiliación https://bibliografico.biblored.net/pergamumweb/home_geral/index.jsp

Paso 4: Entregar carne de BibloRed

El funcionario encargado informa de manera presencial o virtual al usuario que puede descargar su carne digital desde la página web https://www.biblored.gov.co/afiliese-a-biblored en la pestaña “descarga tu carne digital”. Si el afiliado es menor de 13 años, se realiza la entrega del carné de acuerdo con el procedimiento de Seguimiento e impresión de carnés para bibliotecas, disponible en la Herramienta en línea: Impresión de carné. En casos especiales se entregará carné a personas en condición de discapacidad y habitante de calle, de acuerdo con las dinámicas de la biblioteca y a consideración de la coordinación.

Paso 5. Informar de las condiciones de uso del servicio:

El funcionario encargado informa al afiliado mediante los diferentes canales de comunicación, las condiciones del servicio para que pueda hacer uso de este. Las condiciones del servicio se encuentran documentadas en el Reglamento de Servicios BibloRed publicado.

2 Los enlaces referidos sobre el sistema bibliográfico Pergamun y la herramienta de afiliación, solamente se puede acceder desde los servidores de las bibliotecas de BbibloRed o por la VPN

3 Ídem

8.2 Servicio de Renovación de la afiliación a BibloRed

La naturaleza del servicio de la renovación de la afiliación es la actualización periódica de la información de la cuenta del afiliado a BibloRed y la ampliación de la vigencia del término de tiempo, actualmente la afiliación es por 2 años.

8.2.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de renovación de la afiliación de las personas naturales y las instituciones a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones.

a. El servicio de renovación facilita al usuario renovar y/o ampliar el tiempo de activación de su cuenta de usuario.

b. El funcionario de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C deberá seguir el guion de comunicación cuando el usuario contesta la llamada ver guion de comunicación cuando el usuario contesta la llamada

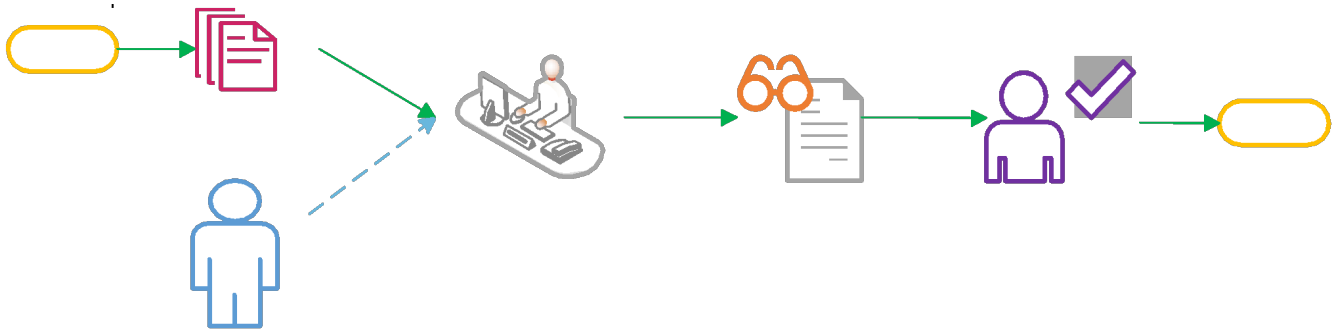
c. El usuario deberá actualizar cada vez que sus datos de ubicación cambien o al término del vencimiento de la misma.

d. La persona natural podrá hacer de manera autónoma la renovación de la afiliación, desde el OPAC con su usuario y contraseña Pergamum - Acervo Online (biblored.gov.co) .

8.2.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para realizar la renovación de la afiliación de las personas naturales y las instituciones a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 5. Pasos para realizar el servicio de la renovación de la afiliación a BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Generar reporte de afiliaciones:

El funcionario encargado genera de manera mensual el reporte de las afiliaciones vencidas o próximas a vencer ingresando al módulo de informes “renovaciones pendientes” del sistema Pergamum y seleccionando el tipo de archivo (Excel) para generar el reporte. Manual de usuario para control administrativo de afiliaciones.

Paso 2. Recibir solicitud de renovación:

El funcionario encargado identifica si la solicitud de renovación es anticipada o vencida y si corresponde a la afiliación de persona natural o persona jurídica institucional.

Paso 3. Revisar la solicitud:

En caso de renovación anticipada, antes de cumplir los dos años de vigencia de la afiliación, se deberá verificar y ajustar la información de ubicación y contacto del usuario (correo, dirección, teléfono) numeral 6.3 Renovaciones del Manual de Usuario- Manual OPAC

En caso de afiliaciones vencidas, se genera periódicamente el reporte para contactar los usuarios, informar sobre el vencimiento, solicitar aprobación para la actualización de datos y la renovación del periodo de afiliación. Se renueva la afiliación tanto herramienta como en Pergamum.

En el caso de la renovación de la afiliación institucional, no está activa la opción desde la página. La Biblioteca que tenga la afiliación registrada, se comunicará directamente con el representante legal para refrendar la afiliación.

Paso 4. Activar la renovación:

Dependiendo el caso para renovar la afiliación; Renovación vencida, renovación anticipada y afiliación institucional activa la renovación en el sistema de información. Ver numeral 6.3 Renovaciones del Manual de Usuario- Manual OPAC.

8.3 Servicio de Consulta Sala en BibloRed

La naturaleza del servicio de consulta en sala es facilitar el libre acceso al material bibliográfico, audiovisual, elementos lúdicos y publicaciones periódicas disponibles en los diferentes espacios de la Red.

8.3.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de consulta en sala de lectura de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones

a. La consulta en sala facilita el libre acceso al material bibliográfico, audiovisual, lúdico y publicaciones periódicas de las colecciones de la Red.
b. La consulta brinda acceso a los usuarios a diversas colecciones y recursos para satisfacer sus necesidades de información en los diferentes espacios de atención y servicio
c. Este servicio está designado para toda la comunidad que pueda dirigirse a cualquiera de los espacios de lectura de BibloRed en la ciudad de Bogotá.
d. En las bibliotecas el acceso a las colecciones es de manera abierta la cual facilita que el usuario se dirija al área de su interés de manera autónoma, escogiendo el material que desea consultar.
e. En caso de que el material de consulta en sala sea de interés del usuario puede solicitarlo en préstamo, ver numeral 8.5 Servicio de Préstamo de recursos bibliográficos y audiovisuales en BibloRed.
f. Los espacios de lectura de BibloRed deben:

- Disponer de materiales de lectura en distintos soportes (impresos, audiovisuales y en línea) para ser consultados libremente por los usuarios.
- Señalizar y organizar las colecciones.
- Facilitar el acceso al catálogo y orientar al usuario que lo requiera.

- Mantener condiciones físicas y ambientales apropiadas.
- Disponer y preparar las colecciones para facilitar su acceso mediante estrategias como: centros de interés y novedades bibliográficas, entre otras.
- Garantizar la coincidencia entre el material bibliográfico, el registro bibliográfico y el rótulo.
- Organizar permanente de las colecciones y verificación de la correcta ubicación del material en la estantería.
- Mantener actualizada la señalética.

8.3.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para realizar la consulta en sala al material bibliográfico, audiovisual, elementos lúdicos y publicaciones periódicas disponibles en los diferentes espacios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C. (ver Figura 6).

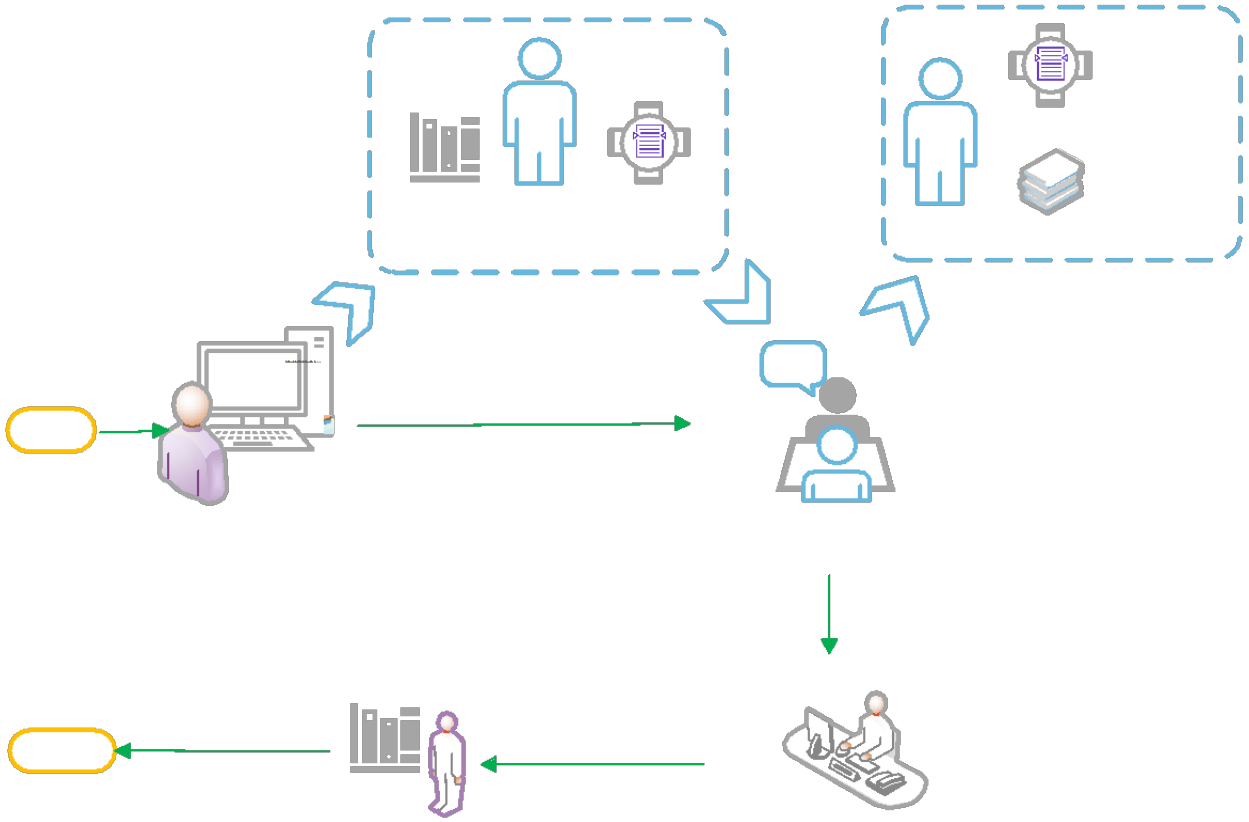
Paso 1. Orientar al usuario:

El auxiliar, gestor de servicios o el técnico encargado de la sala se dirige al usuario para orientar la búsqueda del material análogo y/o digital (catalogo en línea); así mismo brindará la ubicación del material en la estantería (si aplica).

Paso 2. Verificar cumplimiento de expectativas.

El funcionario a cargo del acompañamiento al usuario verifica sí el material referenciado cumple o no con las expectativas, en caso de que no satisfaga su necesidad de información, le indica al usuario que deje el material en la mesa de consulta y se dirija nuevamente a la estantería para que tome otro libro de su interés o se le sugiere revisar la información en otros recursos como la Biblioteca Digital o el servicio de asesoría virtual “Pregúntale al bibliotecario”. De lo contrario si el material es de su interés lo puede consultar en la sala o solicitarlo en préstamo.

Figura 6. Pasos para realizar el servicio de consulta en sala de BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 3. Realizar el registro estadístico:

El funcionario a cargo procede a levantar el material bibliográfico dejado por el usuario con el fin de realizar el registro estadístico en el sistema Pergamum desde la opción "Recogida de datos/manual". Para el caso de las publicaciones seriadas y juegos, se registra la placa del material consultado por los usuarios y/o la placa genérica definida por la biblioteca para objetos.

Paso 4. Reubicar el material:

El funcionario a cargo, una vez realice el registro ubicará el material en su respectiva área o lugar en la estantería de la cual fue extraído para la consulta.

8.4 Servicio de Acceso a Internet y préstamo de Computadores en BibloRed

La naturaleza del servicio de acceso a internet mediante el préstamo de dispositivos físicos: equipos portátiles, computadores y tabletas de escritorio es permitir a los usuarios realizar diferentes actividades de acuerdo con sus necesidades, dado que la biblioteca pública, como centro de información facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimiento que proporciona el acceso gratuito a Internet.

8.4.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de acceso a internet y préstamos de computadores de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El acceso a Internet facilita a los ciudadanos el acceso y uso de equipos de cómputo (de escritorio y portátiles) y conexiones de Red inalámbricas, garantizando así, el acceso libre a la información, entendida como la posibilidad de ingresar a un mundo global de conocimiento.
b. Los colaboradores de Biblored deben realizar de manera permanente la revisión del consumo, el control de demanda y los Lineamientos de acceso a internet de BibloRed
c. Los espacios de lectura que presten el acceso a internet y computadores deben garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos y las conexiones.
d. Es necesario en coordinación con el equipo de TICs realizar la planeación de mantenimientos preventivos de los equipos. Así mismo, reportar al CST daños y/o dificultades en la infraestructura tecnológica o en los sistemas de información y herramientas de trabajo para la prestación del servicio
e. Los equipos deben tener los licenciamientos pertinentes legalizados.
f. Los responsables de los espacios de lectura que prestan este servicio deben desarrollar estrategias de instrucción y formación que favorezcan el uso adecuado, responsable y ético de la información y los diversos recursos disponibles en la red.
g. El préstamo de tabletas aplica únicamente para las bibliotecas que cuentan con esto elementos.
h. Si el servicio de préstamo de portátil es solicitado por un usuario menor de 13 años no es posible realizar el préstamo.
i. Para prestar el servicio del préstamo del portátil, el usuario debe estar afiliado a BibloRed y se registra en la cuenta de usuario en Pergamum. Para el préstamo de computadores de escritorio no es necesaria la afiliación y se registra a través del Programa Cyber.

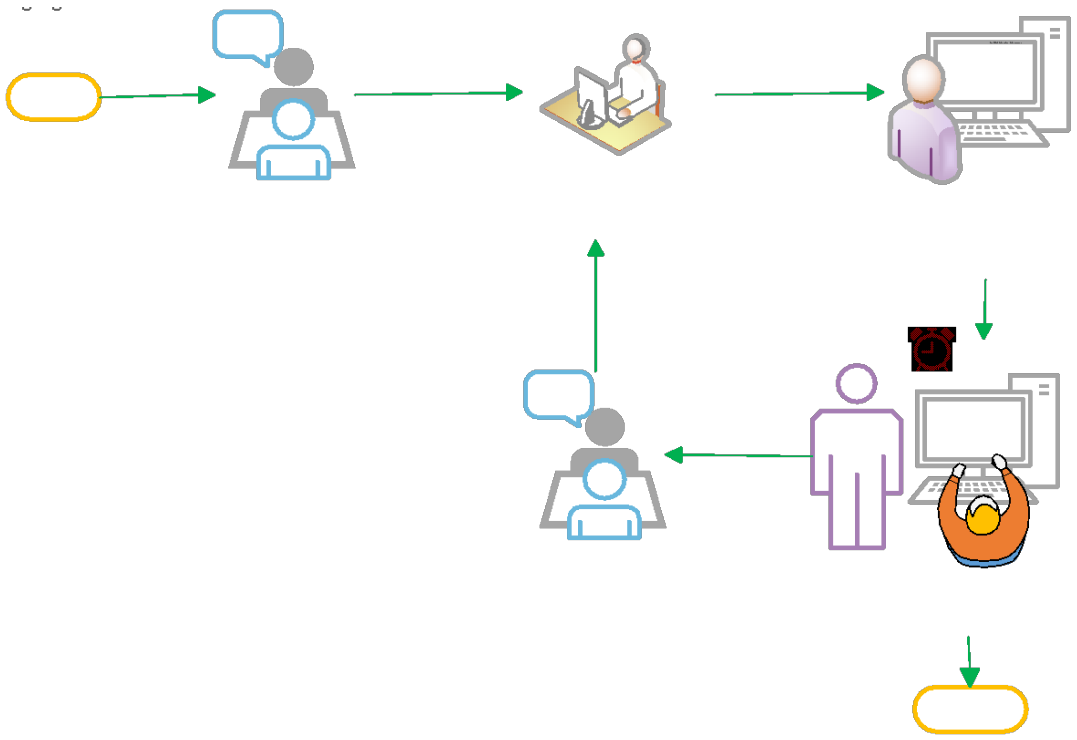
j. Los portátiles y tabletas se prestan por tres (3) horas, los computadores de escritorio por una (1) hora Finalizado el tiempo de préstamo, el usuario podrá renovar el tiempo de uso del equipo siempre y cuando no haya reserva de turno.

8.4.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de acceso a internet (Figura 7) y el de préstamo de computadores (Figura 8) de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C

a. Acceso a internet

Figura 7. Pasos para realizar el servicio de acceso a internet en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Recibir solicitud de acceso a internet:

El usuario se acerca al área de internet y solicita al auxiliar encargado de la biblioteca que le facilite el acceso al servicio.

Paso 2. Registrar ingreso en el sistema:

El auxiliar encargado de la biblioteca solicita un documento de identidad que permita identificar al usuario y diligencia la matriz de Excel en los espacios datos de usuario, hora de ingreso y número de equipo asignado y se informa las condiciones del servicio.

Paso 3. Habilitar computador:

El funcionario a cargo ingresa al sistema Cyber para activar el temporizador, controlar el tiempo de préstamo y habilitar el acceso al computador que le fue asignado al usuario.

Paso 4. Notificar temporizador:

A partir de la alerta de finalización del tiempo de servicio generada por el sistema Cyber el auxiliar encargado notifica al usuario de la finalización del tiempo de servicio.

Paso 5. Atender solicitud de renovación de tiempo:

El usuario se dirige al área de internet y solicita de manera verbal extender el tiempo de servicio, el auxiliar encargado de la biblioteca verifica si hay disponibilidad de equipos y no hay usuarios en espera. Así mismo el usuario si lo desea, puede volver a solicitar el servicio, aunque este se encuentre en reserva, entrando en cola de espera y continúa con el paso 2, de lo contrario se finaliza el servicio.

b. Préstamos portátiles

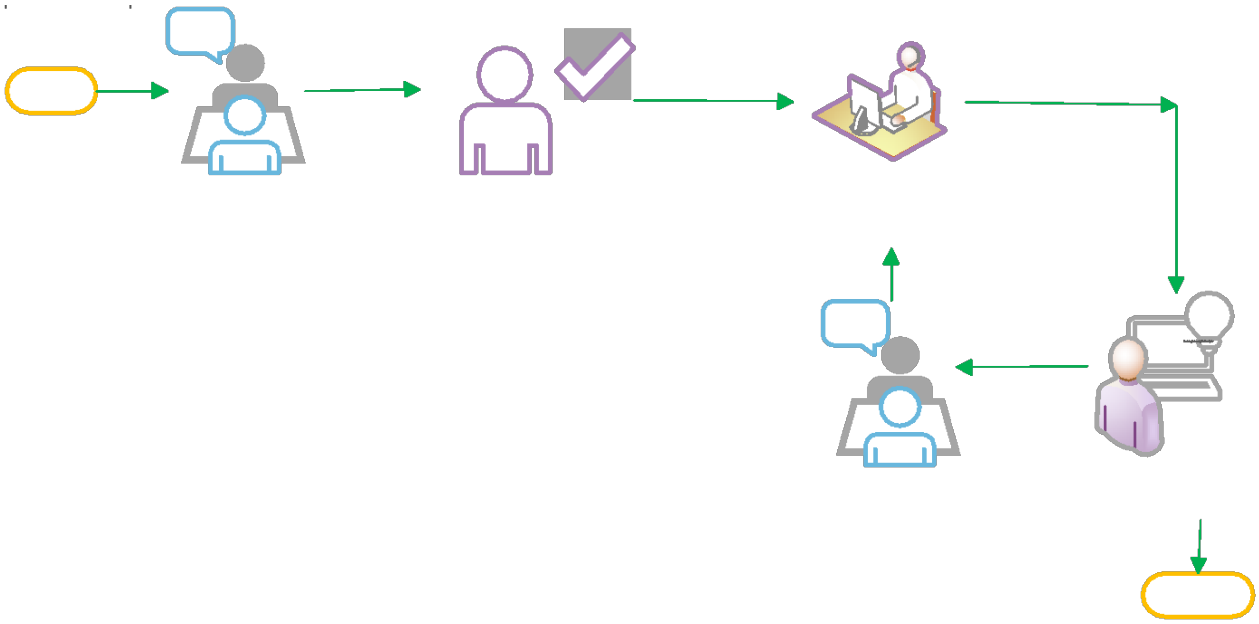
Paso 1. Recibir solicitud de préstamo de portátiles:

El usuario se acerca al área y solicita al funcionario que le presten el computador portátil o tableta.

Paso 2. Validar información el usuario:

El funcionario a cargo, solicita el carné o documento de identificación que puede ser en medio físico o digital, ingresa al sistema Pergamum y con los datos suministrados procede a realizar la validación de afiliación, en caso de que no se encuentre afiliado se procede con el numeral 8.1 Servicio de Afiliación, de lo contrario finaliza el servicio.

Figura 8. Pasos para realizar el servicio de préstamo de portátiles en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 3. Registrar préstamo en el sistema:

El funcionario a cargo pasa el documento/carne y la placa del equipo portátil por el lector de barras para cargar el préstamo en el sistema y paralelamente se habilita el temporizador mediante el sistema Cyber (para las bibliotecas que aplica).

Paso 4. Prestar el portátil:

El auxiliar encargado de la biblioteca informa de manera verbal al usuario los términos y condiciones del uso del servicio y del equipo prestado. Así mismo verifica el estado físico y funcional del equipo al usuario con el fin de poder reportar una novedad o daño durante su uso.

Paso 5. Atender solicitud de renovación de tiempo:

El usuario se dirige al área donde se presta el servicio y solicita de manera verbal extender el tiempo de préstamo del equipo, el funcionario a cargo verifica si hay disponibilidad y no hay usuarios en espera. Así mismo el usuario si lo desea, puede volver a solicitar el

servicio, aunque este se encuentre en reserva, entrando en cola de espera y continúa con el paso 3, de lo contrario se finaliza el servicio.

8.5 Servicio de préstamo de recursos bibliográficos y audiovisuales en BibloRed

La naturaleza de este servicio es facilitar a la comunidad en general los recursos bibliográficos y audiovisuales de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed, a través del préstamo externo para satisfacer las necesidades de información y garantizar el libre acceso.

8.5.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de préstamo de los recursos bibliográfico y audiovisuales de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El usuario debe tener la afiliación vigente a BibloRed.
b. El usuario debe presentar ante el funcionario a cargo, el documento de identidad original y/o carné físico o digital. Además, se debe estar a paz y salvo con BibloRed.
c. El número de materiales que los usuarios pueden llevar en préstamo varía de acuerdo al perfil de usuario, La categoría B puede llevar hasta nueve materiales (seis libros y tres audiovisuales), por veinte (20) días. Estos pueden renovarse hasta tres (3) veces siempre y cuando no hayan sido reservados por otro usuario. Si se entregan los materiales una vez se haya vencido este plazo, se generará una multa por día y por material, de acuerdo con los valores establecidos en el año en curso. Los niños y las niñas menores de 7 años y 11 meses podrán llevar en préstamo hasta 10 materiales y la sanción por devolución tardía será pedagógica (suspensión del servicio de préstamo externo por 8 días).
d. Cada usuario es responsable del material prestado que se encuentre cargado en su registro. La pérdida o deterioro del material prestado (para consulta externa o en las salas), acarrea sanciones y multas de acuerdo con los daños generados. Este hecho debe ser reportado a la biblioteca propietaria del material y para la respectiva reposición del material el usuario cuenta con treinta (30) días siguientes al reporte.
e. Al momento de hacer el reporte sobre el material deteriorado o perdido, el usuario será informado sobre las condiciones de reposición del material y firma de acta de compromiso para la reposición de material bibliográfico, donde se aclara que el material bibliográfico por pérdida o daño deberá ser repuesto en calidad de nuevo por el mismo título u otro que la biblioteca considere pertinente.

Al momento de hacer la entrega del material, el usuario incluirá la factura de compra, la cual debe identificar el NIT del proveedor.

f. Existen algunos materiales con préstamo limitado a consulta en sala, los cuales por consideraciones técnicas no se encuentran disponibles para llevar en préstamo externo (Cada biblioteca deberá en conjunto con el/la profesional de colecciones verificar y evaluar los ítems en esta situación de forma periódica).
g. Las instituciones afiliadas pueden llevar en calidad de préstamo pequeñas colecciones de diferentes tipos de materiales, de diversas temáticas y para todo tipo de audiencias. El préstamo institucional permite solicitar hasta 50 materiales en las bibliotecas locales y 100 en las bibliotecas mayores, por un período de préstamo de un mes y máximo una renovación por el mismo plazo.
h. En relación con el préstamo interbibliotecario, el usuario atenderá las condiciones que establezca la biblioteca externa a la Red que facilite sus materiales a través de convenio interinstitucional. Para el caso de la Biblioteca Luis Ángel Arango, el préstamo es de 4 materiales bibliográficos, por un período de 20 días calendario no renovables.

Renovación:

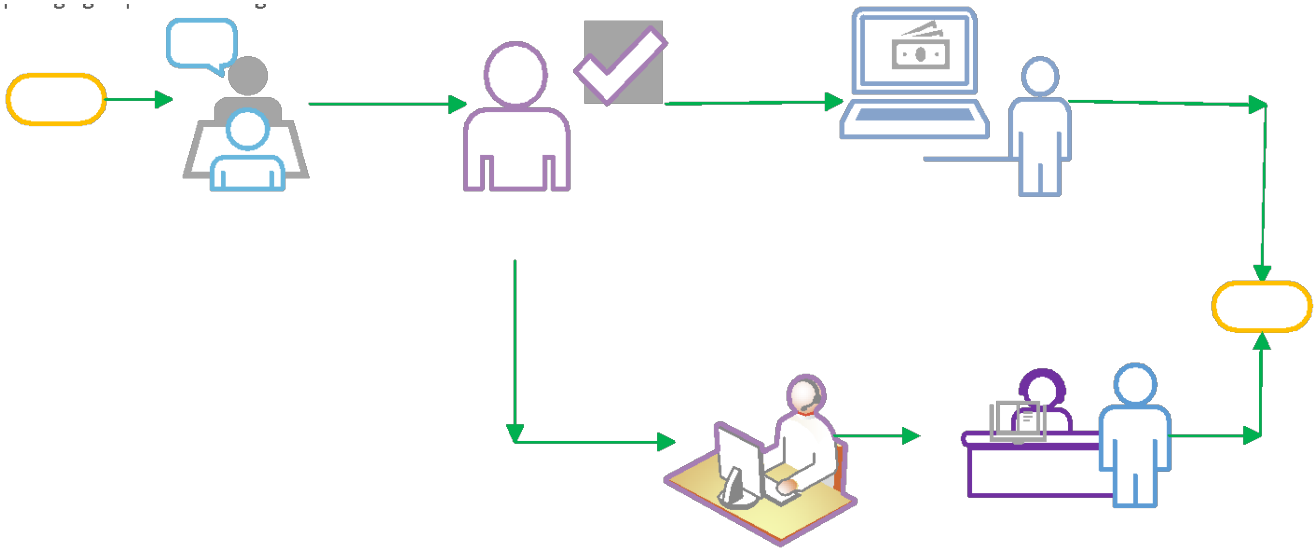
a. Se permite la renovación del material cuando él usuario así lo requiera, siempre y cuando el material no se encuentre reservado por otra persona.
b. La renovación del material bibliográfico o audiovisual se puede realizar hasta 3 veces con rango de 20 días calendario para la renovación por el mismo usuario de acuerdo con el reglamento vigente, siempre y cuando el material no se encuentre en reserva.

8.5.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de préstamo y renovación de los recursos bibliográficos y audiovisuales de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C

a. Préstamos de material bibliográfico y audiovisual

Figura 9. Pasos para realizar el servicio de préstamo de material bibliográfico y audiovisual en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Recibir solicitud de préstamo material bibliográfico:

El usuario se acerca al punto de circulación y préstamo con el material de su interés seleccionado solicita al funcionario a cargo el cargue del material.

Paso 2. Validar información del usuario:

El funcionario a cargo ingresa a Pergamum con los datos de su cuenta staff y solicita al usuario carné o documento de identidad para pasarlo por el lector de código de barras; valida en el sistema si el usuario tiene afiliación vigente, si la afiliación no se encuentra vigente informa la novedad y procede a actualizar los datos con la información personal del usuario en la herramienta de afiliación/renovación y habilita la afiliación a Pergamum, de lo contrario revisa si el usuario tiene bloqueos o sanciones, en caso contrario continúa con el paso 4.

Paso 3. Registrar préstamo en el sistema:

El funcionario a cargo procede a realizar la transacción cargando el material solicitado en el registro de la cuenta del usuario en el sistema Pergamum. Se selecciona: circulación de material, opción de préstamo, en la barra de código de persona se registra el número de

documento del usuario, en la barra leer ejemplar se ingresa el número de la placa del material -siempre se usa la lectora, nunca se digitan los códigos- y hacer clic en opción de la prestar (ver manual de circulación de materiales), teniendo en cuenta:

a. Categoría A no puede llevar materiales de colección general ni audiovisuales.

b. Categoría B hasta 9 materiales en préstamo (seis libros y tres audiovisuales).

c. Para el caso de préstamo en bibloestaciones y Salas de lectura el usuario puede llevar hasta 4 libros. Para préstamo en Estrategias itinerantes el préstamo es de un material por cuenta de usuario.

d. Sí es préstamo institucional el usuario puede llevar hasta: 50 materiales en una biblioteca local y 100 materiales en una biblioteca mayor

Paso 4. Informar al usuario la multa o sanción:

El funcionario a cargo debe informar al usuario en caso de sanción o multa pendiente y se le indica cómo hacer la cancelación, ya sea en el mismo punto y para el caso de bibliotecas mayores en los puntos de caja.

Las sanciones pedagógicas están parametrizadas en el sistema de la siguiente manera:

a. Usuarios menores de 7 años que se encuentran tipificados en la categoría A, tendrán 8 días de sanción (Suspensión del servicio).
b. Usuarios con la tipificación de categoría docente, tendrán 15 días de sanción (Bibliotecas público-escolares).
c. Para el caso de la sanción económica se tendrá en cuenta la tarifa correspondiente a tarifa vigente por día y por libro y/o material audiovisual.

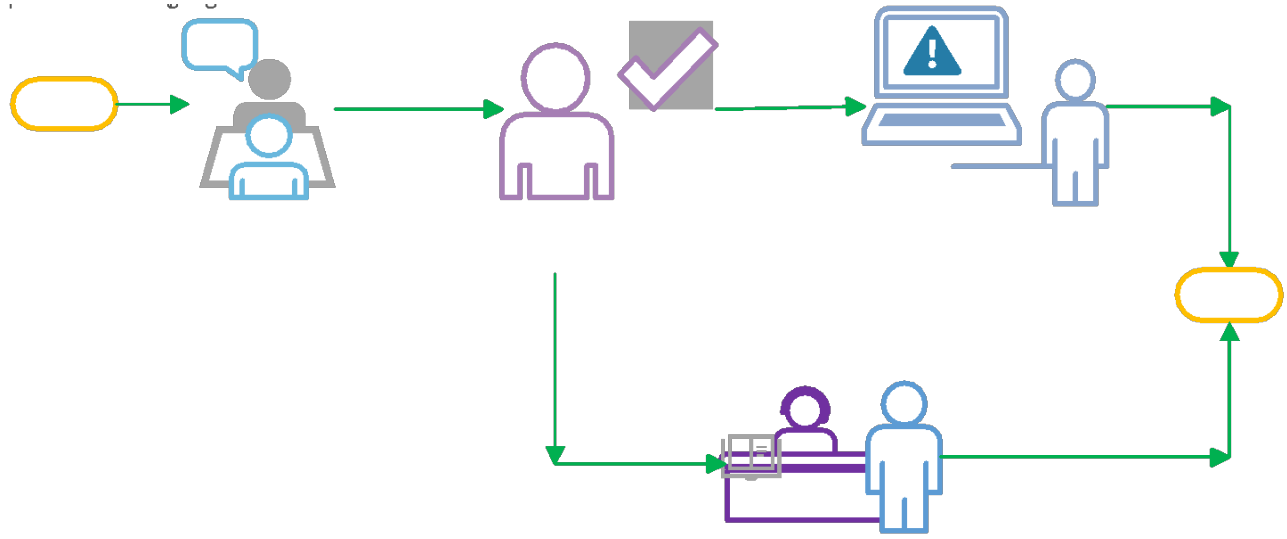
Paso 5. Entregar el material al usuario:

El auxiliar encargado de la biblioteca entrega el material al usuario y le indica que debe hacer revisión e informarle la fecha de devolución del préstamo y la posibilidad de renovarlo en línea. Así mismo, revisa previamente el estado de los materiales, y registra en el sistema Pergamum las novedades sobre los mismos tales como: hojas rotas, manchas, tapa suelta, entre otros; e informe al usuario. Las novedades se registran en el sistema y en la tirilla de préstamo con el fin de que estas novedades se verifiquen en el momento de la devolución e indica al usuario que a la salida de las instalaciones de la biblioteca debe presentar el material, el documento de identidad y la tirilla de recibo de préstamo al guarda de seguridad para su validación.

Adicionalmente, para el caso de entrega de préstamos institucionales se dispone de las maletas viajeras y se entregan de acuerdo con lo pactado con cada biblioteca.

b. Renovación de préstamo de material bibliográfico y audiovisual

Figura 10. Pasos para realizar el servicio de renovación de préstamo de material bibliográfico y audiovisual en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas

Paso 1. Recibir solicitud de renovación de préstamo del material:

El funcionario a cargo recibe la solicitud de renovación del material que puede ser a través de medios telefónico, virtual o presencial con el acompañamiento del personal de la biblioteca. Para el caso de:

a. Renovación telefónica y/o WhatsApp, el usuario se comunica con el espacio o centro de atención al usuario (CAU) para que el funcionario realice el proceso a través de módulo.

b. Renovación presencial, el usuario se acerca al punto de circulación y préstamo para que el funcionario realice el proceso a través de módulo en el sistema.

c. Renovación virtual: El usuario ingresa al portal Web de Biblored en la opción catálogo e inicia sesión, al ingresar a su cuenta usuario verifica sus préstamos, selecciona el material que desea renovar y hace clic en renovar.

Paso 2. Validar si el usuario pueda hacer la renovación:

El auxiliar encargado de la biblioteca ingresa al sistema de información y valida si el usuario puede realizar la renovación, si hay alguna novedad continúa con el paso 4, de lo contrario continúa con el paso 3.

Paso 3. Realizar la renovación del material bibliográfico:

El auxiliar encargado de la biblioteca realiza en el sistema la renovación y se envía la confirmación de la renovación al correo electrónico del usuario en caso de medio telefónico o virtual y recibo de renovación física si la hace presencial.

Paso 4. Informar al usuario la novedad:

El auxiliar encargado de la biblioteca o el sistema Pergamum informa al usuario mediante notificación (alerta) que su renovación no se puede realizar ya sea por vencimiento de la afiliación, material vencido, reserva del material por otro usuario y/o por mora. Si la novedad identificada es por vencimiento de afiliación o préstamo o reserva del material por otro usuario, y la atención no es presencial, se informa al usuario que puede acercarse a cualquiera de las bibliotecas de la BibloRed para realizar la devolución o solicitar el servicio a domicilio. Si la novedad identificada es por mora, debe acercarse a la biblioteca más cercana y cancelar la multa.

8.5.3. App de autopréstamo

Disponible en App store y Play store, la aplicación de autopréstamo facilita a los usuarios que cuentan con dispositivo móvil y conexión a internet el cargue de los préstamos de forma autónoma. El usuario puede usar la aplicación en bibliotecas, salas de lectura, bibloestaciones y estrategias itinerantes. La aplicación se encuentra integrada al sistema bibliográfico y opera bajo las mismas condiciones que el préstamo externo. Ver: Manual App autopréstamo

Una vez el usuario realiza la transacción, deberá al salir del espacio mostrar al personal de seguridad o al funcionario a cargo la pantalla de registro de los préstamos de la Aplicación, esto para validar que el registro concuerde con el material en físico que se va a retirar. El funcionario/vigilante verifica el código de barras del libro con el registrado en la aplicación. El material que presente algún daño o deterioro deberá reportarse al funcionario para que sea registrado y/o el usuario podrá reportarlo máximo 24 horas después del préstamo en los canales de atención de la Red.

8.6 Servicio de Préstamo Interbibliotecario Biblioteca Luis Ángel Arango

La naturaleza de este servicio a través del cual los usuarios afiliados a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed puedan llevar en préstamo material bibliográfico disponible en las colecciones de Biblioteca Luis Ángel Arango BLAA y la Red de bibliotecas del Banco de la República. El objetivo del servicio es ampliar la oferta de recursos a la cual puedan acceder los usuarios de la Red.

8.6.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de préstamo interbibliotecarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C con la con la Biblioteca Luis Ángel Arango, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

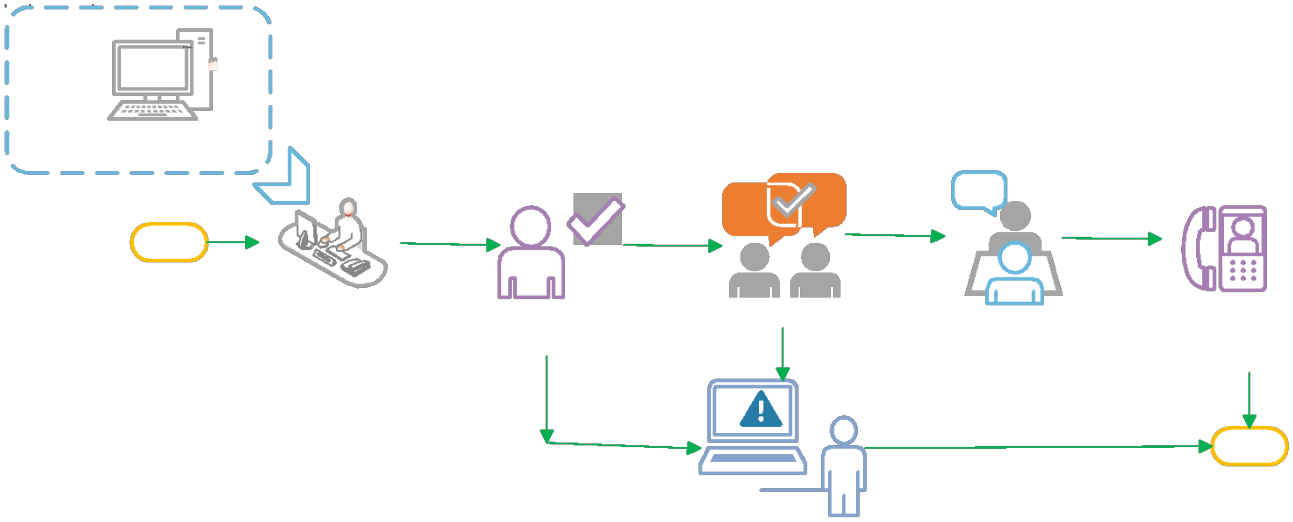
a. Para acceder al servicio el usuario debe tener afiliación vigente BibloRed
b. Solicitar en préstamo interbibliotecario, los materiales que aparezcan registrados en el OPAC de la Biblioteca Luis Ángel Arango y que estén disponibles para préstamo.
c. Ningún usuario podrá solicitar o devolver, directamente, el material en la Biblioteca prestamista.
d. Se podrán devolver los libros de préstamo interbibliotecario en cualquiera de las bibliotecas de la Red o a través del servicio de devolución a domicilio.
e. El préstamo interbibliotecario con la Luis Ángel Arango tendrá un tiempo determinado de 20 días.
f. Los libros sacados en préstamo interbibliotecario no cuentan con la opción de renovación
g. Solo se puede solicitar hasta 4 libros en préstamo interbibliotecario de la Biblioteca Luis Ángel Arango
h. Para solicitar este servicio el usuario previamente revisa la disponibilidad en el OPAC de la BLAA tomando nota del título, autor y número topográfico ver enlace https://www.banrepcultural.org/servicios/descubridor e ingresa al catálogo en línea de BibloRed

https://catalogo.biblored.gov.co da clic en el botón ingresar e inicia sesión con usuario y contraseña da clic en el botón solicitudes y selecciona servicio de préstamo a la Luis Ángel Arango, diligencia el formulario indicando los datos título autor y número topográfico y en el campo biblioteca para recibir el material puede seleccionar la opción Préstamo a domicilio, al finalizar da clic en grabar.

8.6.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio préstamo interbibliotecarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C con la con la Biblioteca Luis Ángel Arango.

Figura 11.Pasos para realizar el servicio de préstamo interbibliotecario BLAA



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas

Paso 1. Recibir solicitud de préstamo interbibliotecario:

El funcionario a cargo recibe la solicitud de préstamo interbibliotecario con la BLAA por parte del usuario a través del sistema pergamum, cuando sea necesario comunica al usuario las condiciones descritas en el literal h del numeral 8.6.1

Paso 2. Validar la solicitud:

El auxiliar a cargo ingresa al sistema y valida si el usuario tiene la afiliación vigente y el cupo disponible para el préstamo, en caso afirmativo continúa con la siguiente actividad de lo contrario continúa con el paso 4.

Paso 3. Solicitar el préstamo:

El funcionario a cargo realiza la solicitud de préstamo a la biblioteca Luis Ángel Arango ingresando al OPAC de la BLAA en el enlace https://www.banrepcultural.org/servic, da clic en inicia sesión, selecciona ingreso institución. Ingresa el usuario y contraseña asignado a la biblioteca, Busca el material solicitado por el usuario en las colecciones físicas de la BLAA y da clic en el botón solicitar diligencia y envía el formulario. Nota: la clave de ingreso es: BRC@4ultimos dígitos del número de usuario asignado a la biblioteca. Verifica que el material solicitado por el usuario se encuentre disponible, en caso afirmativo continúa con el paso 6, de lo contrario continúa con el paso 4.

Paso 4. Informar al usuario la novedad:

El funcionario a cargo cancela la solicitud y se notifica al usuario de la novedad que presentada, así mismo, en el sistema Pergamum cambia la situación a “atendido” y se hace la anotación correspondiente.

Paso 5. Notificar al usuario

El funcionario a cargo cambia la situación a “atendido” y se notifica al usuario la fecha aproximada de entrega del material. **Nota:** El préstamo no es renovable para el usuario.

Paso 6. Atender solicitud de renovación del préstamo:

La BLAA no permite la renovación del préstamo; sin embargo, internamente se cuenta con la posibilidad de renovar una vez el préstamo un día antes de la fecha de vencimiento o el día del vencimiento como máximo plazo para evitar el bloqueo de la cuenta de la biblioteca en la BLAA. (En caso del bloqueo de la cuenta notificar al Profesional senior de servicios). Esta opción de renovación se usa cuando próximos a la fecha de devolución el usuario no hace la devolución o manifiesta requerir el material por mayor tiempo. También en los casos de reporte de pérdida del material o incomunicación con el usuario.

8.7 Servicio de Reserva de Material en BibloRed.

La naturaleza de este servicio mediante el cual un usuario aparta o reserva un material bibliográfico o audiovisual que se encuentra en préstamo a otro usuario en el momento de solicitarlo, es facilitar la disponibilidad y acceso a recursos en uso, dinamizando el acceso a las colecciones de la Red.

8.7.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de reserva de material de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El usuario debe contar con la afiliación vigente
b. Si el material posee varias solicitudes de reserva, entrará en fila en el orden correspondiente a la solicitud, cuando el material es devuelto a la biblioteca se le avisará al usuario que se encuentre de primero en la fila de reservas
c. La reserva debe ser atendida por la biblioteca que recibe el material bibliográfico, independientemente que este no pertenezca a su unidad de información, siendo la misma quien gestione la solicitud del usuario.
d. Para solicitar este servicio el usuario previamente realiza la búsqueda del material desde el OPAC o catálogo, si dicho material está sombreado de color rojo esto indica que el material esta prestado y permitirá generar la reserva de este, posteriormente selecciona la opción de reserva que se encuentra al costado izquierdo de la pantalla principal: selecciona la biblioteca, digita su usuario y contraseña, y confirma la reserva y en el sistema visualizará un mensaje de alerta que indica “La reserva fue exitosa”.
e. En caso de que la reserva se realice sobre un material que se encuentre en préstamo, al momento de realizar la devolución del material, el sistema visualizará un mensaje que indica “este ejemplar tiene 1 reserva(s) a ser atendida(s)” se procede a separar el material.

8.7.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de reserva de material de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C., ver Figura 12

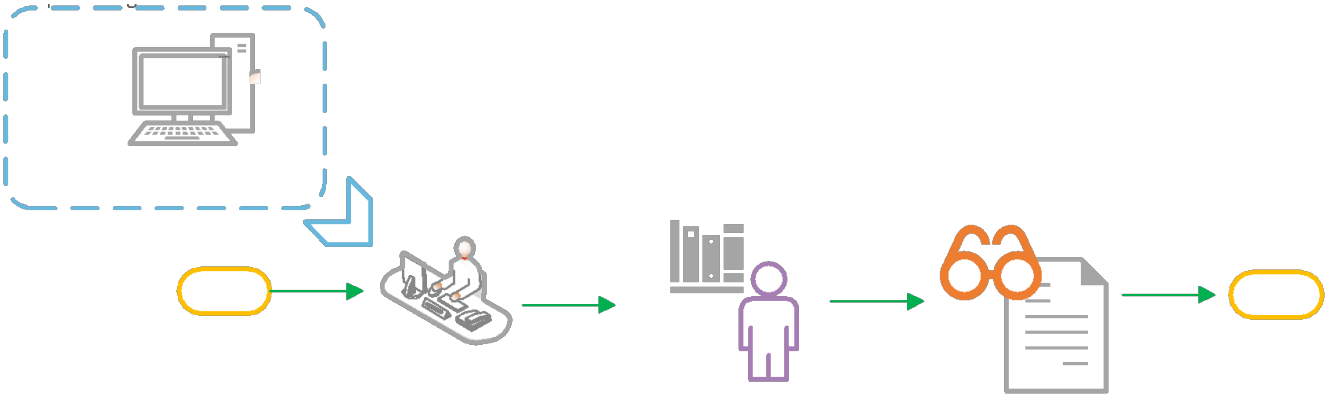
Paso 1. Recibir solicitud de reserva de material:

El funcionario a cargo recibe por el sistema Pergamum la reserva del material bibliográfico o audiovisual la cual debe ser atendida en cualquiera de las bibliotecas a las que llegue el material en tránsito independientemente de su ubicación de origen, a menos que al llamar al usuario éste manifieste querer recogerlo en su biblioteca de origen.

Paso 2. Separar el material:

El funcionario a cargo procede a buscar en el sistema vigente, el número de acervo del material, para identificar el o los usuarios que han reservado dicho material.

Figura 12. Pasos para realizar el servicio de reserva de material en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 3. Realizar seguimiento a la reserva:

El funcionario a cargo registra en un documento de “Excel” los materiales reservados y se procede a realizar las llamadas a los usuarios, informando que el material que ha solicitado se encuentra disponible con un plazo de dos días para retirarlo, de lo contrario se procederá a cancelar la reserva; se informa al usuario de la opción de enviar el material a domicilio o recogerlo en la biblioteca. A medida que se va cancelando la reserva, se asigna al usuario que se encuentre en la lista de espera y se envía un correo al usuario informando que la reserva pasó el tiempo límite y el material queda disponible para préstamo.

8.8 Servicio de Devolución en BibloRed

El servicio de devolución busca brindar opciones a los usuarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C para que puedan devolver los materiales bibliográficos que llevaron en préstamo a su biblioteca / EAL de origen.

8.8.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de devolución de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C., es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones

a. Los materiales bibliográficos podrán ser devueltos en cualquiera de las bibliotecas de la Red incluido el material bibliográfico tomado en préstamo de otras redes con las cuales BibloRed tenga convenio vigente.
b. En las bibliotecas en las que haya disponible buzón para devolución de material bibliográfico, se podrá devolver a través de este.
c. El material audiovisual no puede ser devuelto mediante buzón.
d. También el usuario puede solicitar el servicio de recolección de materiales a través de nuestro formulario de servicios a domicilio o llamando al PBX 5803050.
e. Habilitar los canales de acceso (de manera presencial, por buzón, y servicio a domicilio)
f. El servicio de préstamo a domicilio y devolución se realizan de forma gratuita.
g. El usuario realiza la devolución del material mediante el buzón, depositando el material en el buzón que se encuentra en la puerta principal de las siguientes bibliotecas: Virgilio Barco, Tunal, Tintal, Suba y Julio Mario Santo Domingo.

8.8.2 Descripción del servicio

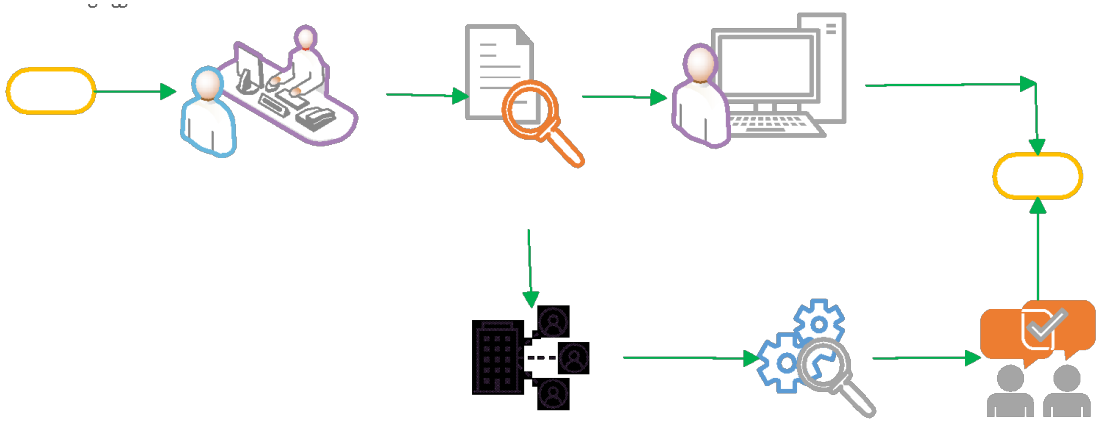
A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de devolución de material de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

a. Devolución presencial

Paso 1. Recibir material:

El funcionario a cargo recibe el material bibliográfico o audiovisual que el usuario se acerca a devolver.

Figura 13. Pasos para realizar el servicio de Devolución en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 2. Verificar estado del material:

El funcionario a cargo verifica el estado del material, si el material se encuentra en buen estado, continúa con el siguiente paso, de lo contrario si evidencia alguna irregularidad informa al usuario y continúa con el paso 4.

Paso 3. Descargar el material:

El funcionario a cargo ingresa al sistema de información Pergamum y descarga el material en el módulo de devolución.

Paso 4. Informar el estado del material:

El funcionario a cargo reporta al coordinador, al gestor o al profesional de colecciones, para evaluar el tipo de daño, ya sea por ya sea por reposición, daño leve o empaste. teniendo en cuenta que de igual manera debe reportar al coordinador, gestor y profesional de colecciones.

Paso 5. Realizar el diagnóstico del material:

El coordinador, gestor y profesional de colecciones de la biblioteca realiza el diagnóstico del material y de acuerdo con esto se determinará sí el material se encuentra para: (i) daño leve; (ii) empaste y (iii) reposición. Si el auxiliar cuenta con la capacitación podrá tipificar o clasificar el daño del material.

Paso 6: Determinar las acciones a seguir

Cuando el diagnóstico corresponde a daño leve o empaste, el coordinador, gestor y profesional de colecciones de la biblioteca informará al usuario que debe realizar un pago de acuerdo con la tabla de multas vigentes. Para el caso de las bibliotecas públicas rurales, las bibloestaciones, salas de lectura y estrategias itinerantes no aplican multas.

Cuando el diagnóstico corresponde a una reposición, el coordinador, gestor y profesional de colecciones de la biblioteca diligenciará el formato de “Acta de Reposición”; se emitirán dos copias: una para el usuario y otra para la biblioteca. Posteriormente debe tener en cuenta:

- En el sistema no se descarga el material hasta que el usuario no realice la respectiva reposición.
- Cuando formalice la reposición de dicho material se descargará sin multa.
- Retirar el rótulo del lomo, la placa, el forro y se le entrega el material.
- En caso de que el usuario no pueda adquirir el material, podrá enviar un mensaje al correo electrónico ubicado en el acta; allí le brindarán sugerencias de otros materiales con temáticas relacionadas y acorde al precio del material a reponer.
- A partir del diligenciamiento del acta el usuario se compromete a realizar la reposición en los siguientes treinta días calendario.

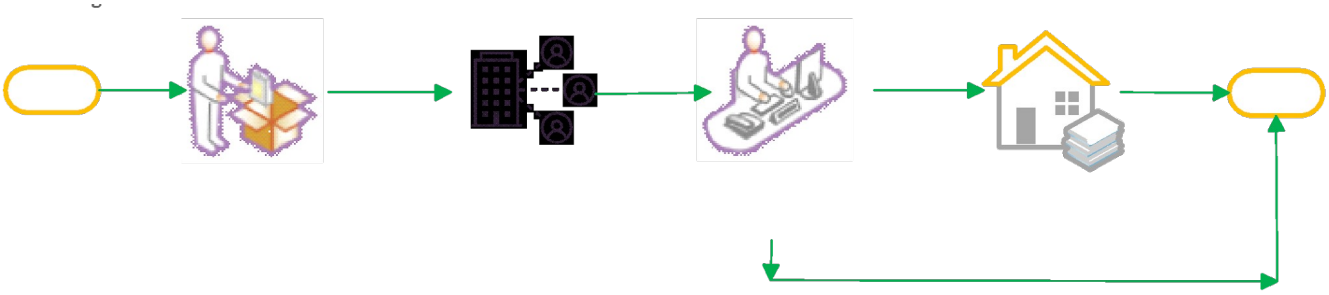
Cuando el usuario realice la entrega del material en reposición se verificará el material que sea original y cuya factura tenga el NIT de la entidad donde realizó la compra. Una vez se valide toda esta información, se procederá a realizar la descarga del material y entregar al usuario un formato de paz y salvo.

b. Devolución por buzón

Paso 1. Descargar el material del buzón:

El funcionario a cargo de acuerdo con las recomendaciones "buzón externo de devolución de material bibliográfico" realiza la recolección y descarga del material bibliográfico una vez al día en horas de la mañana posteriormente se registran en un documento base de datos Excel las placas de los materiales encontrados en el buzón dejando la novedad y descargando en el sistema de información el registro del usuario con la fecha del día anterior cuando el material no presenta novedades. En caso de pertenecer a otras bibliotecas se separa el material, se envía un correo electrónico relacionando los materiales, a la biblioteca de origen. (ver numeral 8.11 Servicio de Tránsito en BibloRed).

Figura 14. Pasos de la devolución por buzón



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas

Paso 2. Informar el estado del material:

Si el auxiliar encargado de la biblioteca identifica alguna irregularidad en el material informa al coordinador o gestor de servicios las novedades y procederá con los pasos 5 y 6 de la devolución presencial. En caso de pertenecer a otras bibliotecas se separa el material, se envía un correo electrónico relacionando los materiales, a la biblioteca de origen. (ver numeral 8.11 Servicio de Tránsito en BibloRed), de lo contrario continúa con el siguiente paso.

Paso 3. Descargar el material:

El funcionario a cargo realiza lectura de la placa del material bibliográfico y queda descargado del registro del usuario en el sistema Pergamum y envía correo electrónico para información al usuario.

Paso 4. Devolver material a otras bibliotecas:

En caso de ser devuelto el material en otra de las bibliotecas de la Red, diferente a la Biblioteca que realizó el préstamo, el auxiliar encargado de la biblioteca descarga el registro del usuario y queda el material en tránsito a la biblioteca de origen (ver numeral 8.11 Servicio de Tránsito en BibloRed).

8.9 Pago de multas en BibloRed

Con la descripción de la actividad ocasionada como consecuencia del incumplimiento por parte de los usuarios al devolver un material fuera del tiempo establecido o por identificación de daños en material devuelto, se orientan las acciones a desarrollar en cada caso.

8.9.1 Condiciones

Para implementar las acciones asociadas al pago de multas por parte de los usuarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C., es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. Las multas se generan por mora en la devolución del material.

b. El usuario puede cancelar la totalidad de la multa o puede hacerlo de manera parcial haciendo un abono a la misma, (el valor debe ser múltiplo de $600) con la aclaración que no podrá llevar material hasta que no se cancele la deuda en su totalidad.

c. Para realizar el pago de la multa el usuario debe acercarse al punto físico de atención en las bibliotecas habilitadas con cajas registradoras, con su número de identificación o documento de identidad.

Clasificación y tipos de daños al material bibliográfico contempla:

- **Manchas**: Las manchas pueden ser generadas por cualquier líquido, se le pueden denominar manchas superficiales a las que son generadas por líquidos como el agua o algún otro de color claro en su composición y que no pueden generar la ilegibilidad del contenido en caso de afectarlo a no ser que este genere la despigmentación de la tinta del mismo material. Las manchas profundas por otra parte son lo opuesto a las anteriores y por tanto pueden dañar considerablemente el contenido de cualquier texto. Por lo anterior, se debe tener en cuenta y

evaluar este tipo de manchas de acuerdo con el cuadro anterior para tener presente cuando se genera un daño leve y cuando estas manchas dan lugar a la reposición total del material.

- **Hojas desprendidas:** Las hojas desprendidas en el material bibliográfico son aquellas que por defecto de fabricación o por uso se sueltan del soporte del lomo, en muchos casos dependiendo si estas hojas son pocas, se pueden fijar y no generan un desprendimiento progresivo, el procedimiento a seguir es diferente. Si al momento de identificar este desprendimiento estas hojas lo hacen independientemente de las otras se puede proceder a ajustar y pegar al lomo en el área de colecciones, pero si por el contrario se presenta un desprendimiento masivo en varias partes del lomo, este material debe ser remitido para el proceso de empaste.
- **Mordedura de animal:** En ocasiones el deterioro de libros no está directamente relacionado al uso por parte de los usuarios y muchas veces por descuido presentan daño por mascotas, en estos casos se debe tener en cuenta el tipo de daño generado. En algunos casos el material solo presenta marcas leves de colmillos o su afectación se limita únicamente a las tapas o bordes de manera superficial, aquí se puede intervenir reparando estas partes y dejándolo nuevamente funcional. En caso en el que las perforaciones afecten el contenido, se pierda legibilidad o alguna parte fundamental del texto, se puede contemplar el proceso de reposición.

8.9.2 Descripción

A continuación, se describen los pasos asociados al pago de multas por parte de los usuarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 15. Pasos asociados al pago de multas por parte de los usuarios.

Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1: Validar multa en el sistema:

Una vez el usuario se presenta con su número de identificación o documento de identidad, el auxiliar de la biblioteca encargado verifica en el sistema pergamum para visualizar la multa.

Paso 2: Notificar multa:

El auxiliar de la biblioteca encargado notifica al usuario que tiene una multa por concepto de mora en la devolución del material de acuerdo con la clasificación y tipos de daños según multa a usuarios . El valor de la multa de se determina con la tarifa vigente en pesos por día y material.

Nota: El usuario puede cancelar la totalidad de la multa o puede hacerlo de manera parcial haciendo un abono a la misma, el valor debe ser múltiplo de $600) con la aclaración que no podrá llevar material hasta que no se cancele la deuda en su totalidad.

Paso 3. Recibir pago:

El auxiliar de la biblioteca encargado recibe por parte del usuario el pago parcial o total del pago de la multa. Ver Anexo Pago de multas caja

Paso 4: Sistematizar el pago:

El auxiliar de la biblioteca encargado procede a registrar el pago del usuario. Ver Anexo (Infografía del proceso en el sistema)

8.10 Servicios a Domicilio en BibloRed

La naturaleza del servicio de préstamo y devolución a domicilio de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, es garantizar el acceso con equidad a los recursos de información, permitiendo que los usuarios que por diversas razones no puedan acceder a los servicios presenciales de la red, tengan la posibilidad de solicitar el préstamo y la devolución de las colecciones a través del servicio de mensajería gratuita.

Este servicio acerca la lectura y la cultura en general, permitiendo a las personas con discapacidad y cuidadores el acceso efectivo a los recursos de la Red de las Bibliotecas Públicas, garantizando el derecho a la información y dinamizando la circulación de las colecciones como proceso de acercamiento a toda la ciudadanía

8.10.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio de domicilio de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. Disponer de la contratación de prestación del servicio de transporte de mensajería motorizada.
b. Garantizar el traslado de las colecciones de manera segura y efectiva, en los tiempos determinados para la atención del servicio, bajo las condiciones de embalaje de las colecciones vigente y en las condiciones de traslado determinadas (uso obligatorio de la maleta institucional).
c. Entrega hasta 9 materiales, 6 libros y 3 audiovisuales solicitados a través del catálogo.
d. Este servicio posibilita solicitar el préstamo y/o la devolución de los libros, audiolibros, colección braille, películas y música que conforman las colecciones de las bibliotecas de la Red (excepto Bibliotecas de instituciones carcelarias y bibliotecas rurales),
e. El servicio de mensajería aplica únicamente para la zona urbana de Bogotá Distrito capital.
f. Para suministrar este servicio el usuario previamente ingresa al portal Web www.biblored.gov.co opción de catálogo. Ingreso a cuenta de usuario, se realiza la búsqueda, se selecciona el material bibliográfico, seguidamente selecciona la opción préstamo a domicilio. Es necesario diligenciar todos los campos del formulario para tramitar la solicitud.
g. Para suministrar el servicio de devolución en modalidad de domicilio el usuario previamente realiza la solicitud desde la página web www.biblored.gov.co ingresando a la opción de servicios a domicilio con los datos de su documento y contraseña y diligenciando el formulario hasta finalizar con “registrar devolución”.
h. El material bibliográfico o audiovisual del servicio se entrega/recoge de 3 a 5 días hábiles después de realizada la solicitud por el usuario.
i. Se realizan tres intentos de comunicación con el usuario para el préstamo o devolución del material si no se logra la comunicación se cancela la solicitud en el sistema.
j. Horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.

8.10.2 Descripción del servicio

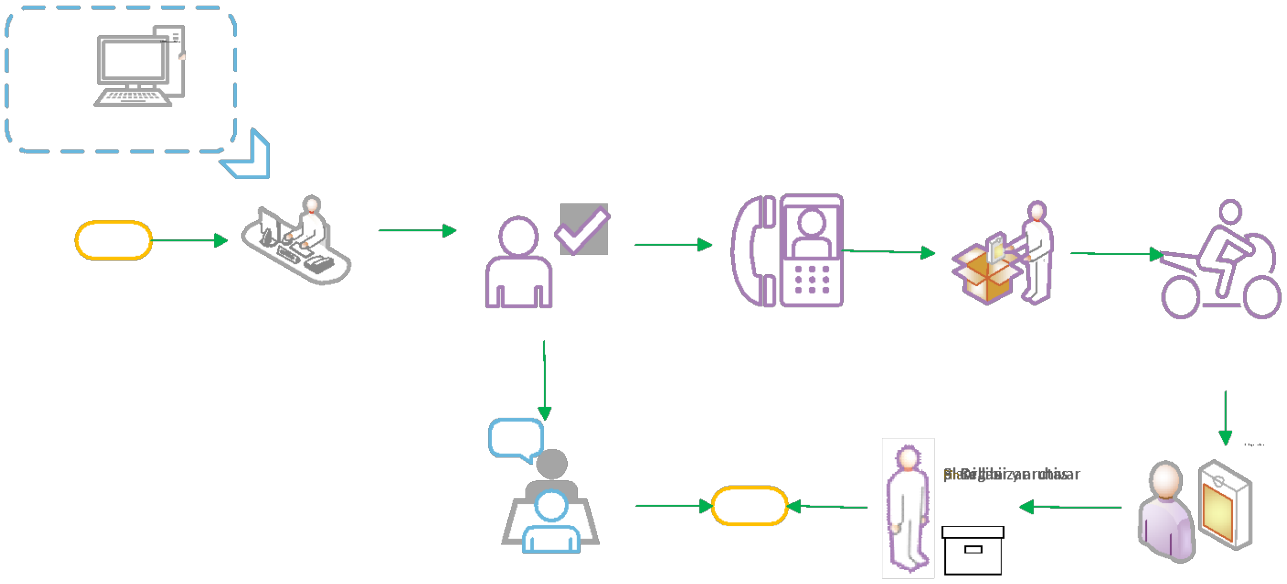
A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de domicilio de material de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C

a. Préstamo de material a domicilio

Paso 1. Recibir solicitud de servicio domicilio:

El funcionario a cargo ingresa al sistema de información bibliográfico Pergamum para identificar las solicitudes que han ingresado por este servicio generando las consultas requeridas.

Figura 16. Pasos para realizar el servicio de préstamo a domicilio en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas

Paso 2: Validar la solicitud:

El funcionario a cargo ingresa al sistema de información para validar si el material solicitado por el usuario se encuentra disponible en la colección, en caso de no estar el material continúa con el paso 4, de lo contrario continúa con el siguiente paso.

Paso 3. Confirmar datos:

El funcionario a cargo contacta al usuario para confirmar la solicitud y los datos de entrega. Es indispensable la comunicación con el usuario para coordinar la entrega del material a la

residencia, lugar de trabajo o biblioteca destino. Así mismo, se debe especificar al usuario que el material puede llegar a su destino entre 3 a 5 días hábiles.

Paso 4. Informa al usuario novedad en la solicitud:

El funcionario contacta al usuario y si no contesta se le envía un correo electrónico para brindarle alternativas como: 1. Buscar en otra biblioteca 2. Recomendar otro material. 3. Consultar disponibilidad en la Biblioteca Luis Ángel Arango

Paso 5. Embalar el material solicitado:

El funcionario a cargo realiza el préstamo (ver numeral 8.5 Servicio de Préstamo de recursos bibliográficos y audiovisuales en BibloRed), empaca y rótula a computador el material con los datos del usuario diligenciando el formato de Rótulos, para el caso en que el usuario no desea que el material llegue a su domicilio/lugar de trabajo, sino a la biblioteca que solicitó diligencie en la casilla Datos del usuario / dirección del rótulo: **No aplica.**

Para el caso de las bibliotecas locales el auxiliar llama a la Biblioteca mayor para agendar la recolección de los paquetes relacionados y realizar el alistamiento de las planillas control de envío de materiales Bibliotecas Locales para el envío con el motorizado.

Paso 6. Organizar rutas:

El auxiliar encargado de la biblioteca mayor organiza las planillas para que el mensajero realice la entrega del material a los usuarios y la recepción de devoluciones en el formato de Tránsito material bibliográfico servicio a domicilio y valida los paquetes, realiza la distribución en el territorio asignado y por bibliotecas mayores y por último asigna la ruta del mensajero.

Una vez se habilite la mensajería de texto, los funcionarios de la biblioteca mayor enviaran mensaje de confirmación del envío/recogida al usuario, para confirmar la disponibilidad del usuario en la recepción del mensajero.

Paso 7. Entregar el material:

El mensajero entrega el material bibliográfico, firma la planilla ya sea por parte del usuario en formato tránsito material bibliográfico servicio a domicilio o por la biblioteca mayor que recibe el material en el

formato tránsito material bibliográfico para domicilio entre centro territorial. Es importante que en el caso de la firma se registre el nombre legible.

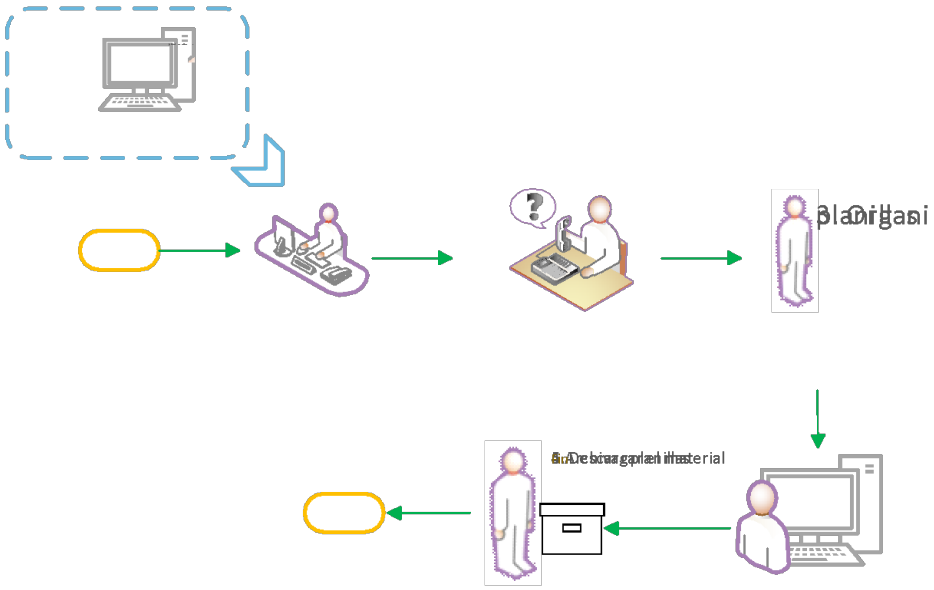
Paso 8. Recibir y archivar planillas:

El auxiliar encargado de la biblioteca recibe, revisa las planillas que estén con firmas, sellos y se escanean. Sube las planillas escaneadas a carpeta electrónica Drive "Servicios a domicilio".

.

b. Devolución de material a domicilio

Figura 17. Pasos para realizar servicio de devolución de material a domicilio de BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Recibir solicitud de devolución a domicilio:

El funcionario a cargo ingresa a la herramienta, selecciona otras opciones, préstamo a domicilio y seguidamente devolución domicilio e identifica las solicitudes que han ingresado al sistema.

Paso 2. Confirma datos:

El funcionario a cargo contacta telefónicamente al usuario para acordar la entrega del material., se realizan 3 intentos de comunicación por 3 días, si no se logra realizar contacto con el usuario se le notifica por correo electrónico y se procede a la cancelación del servicio. Seguido a esto en la herramienta valide los datos y seleccione la opción “Confirmación de datos correcta” por último registre el estado (Depurar herramienta),

Paso 3. Organizar planillas:

El funcionario a cargo organiza las planillas para que el mensajero realice la recepción de devoluciones en el formato Tránsito Material Bibliográfico Servicio a Domicilio

Paso 4. Descargar el material:

Una vez el auxiliar encargado de la biblioteca mayor firme la planilla de la recepción del material entregado por parte del mensajero en el formato Tránsito Material Bibliográfico Servicio a Domicilio, descarga el material con las cuentas asignadas, teniendo en cuenta la fecha de la solicitud para realizar el descargue del material con el fin de evitar multas al usuario y se descarga por buzón

Paso 5. Archivar planillas:

El funcionario a cargo sube las planillas escaneadas a carpeta electrónica Drive “Servicios a domicilio”.

8.11 Servicio de Tránsito en BibloRed

Con el propósito de permitir que los usuarios puedan acceder a la consulta o préstamo del material de manera oportuna y así atender las necesidades de información por parte de estos este servicio busca retornar el material bibliográfico que ha llegado por devolución a otras bibliotecas para garantizar que los inventarios no se vean afectados y velar por que el material se encuentre en la biblioteca que corresponde.

8.11.1 Condiciones para el servicio

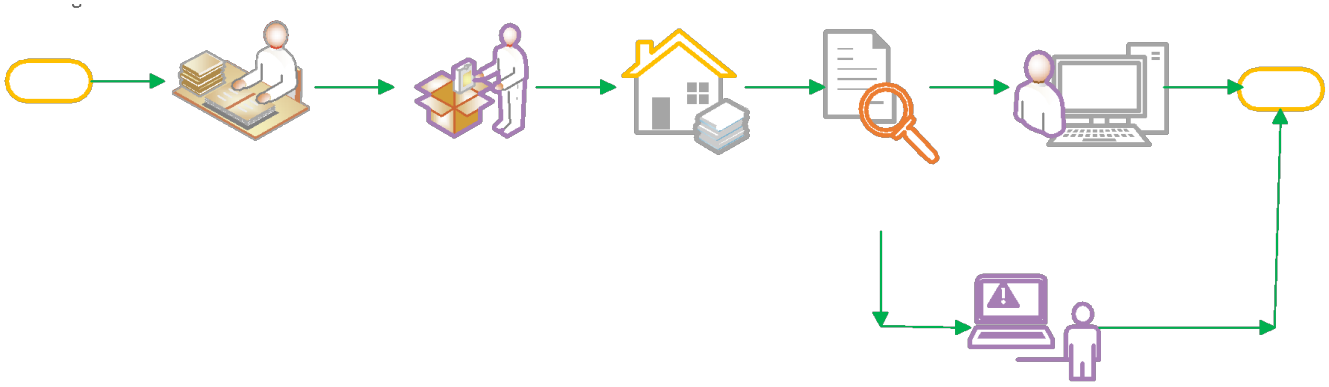
Para implementar el servicio de tránsito entre las bibliotecas de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. Disponer de la contratación de prestación del servicio de mensajería motorizada.
b. El material que se ha devuelto por parte del usuario no debe superar ocho (8) días hábiles en retornar a su biblioteca de origen.
c. Para dar inicio a este servicio es necesario que el usuario devuelva el material ya sea de manera presencial, servicio a domicilio o por Buzón (Bibliotecas Tunal, Tintal, Virgilio Barco, Restrepo, Julio Mario Santo Domingo y Suba).
d. Tramitar la comunicación respectiva entre la biblioteca de origen y la biblioteca de destino en los tiempos y bajo los términos determinados.
e. Realizar el seguimiento para evitar la pérdida de materiales en tránsito por descuido de los funcionarios.

8.11.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de tránsito de material de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 18. Pasos para realizar servicio de tránsito en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas

Paso 1. Clasificar el material bibliográfico:

El funcionario a cargo agrupa el material por biblioteca de origen, diligencia el drive para seguimiento y elabora la comunicación interna (correo electrónico) con el correspondiente consecutivo donde se hace relación del material que se envía a la unidad de información.

Paso 2. Embalar el material bibliográfico

El funcionario a cargo realiza el empaque del material de acuerdo con las indicaciones proporcionadas desde la línea de servicios y elabora el rótulo de empaque diligenciando el formato de rótulo. Así mismo elabora la comunicación interna con el correspondiente consecutivo en donde se hace relación del material que se envía a la unidad de información

Paso 3. Entregar el material bibliográfico:

El funcionario a cargo diligencia la planilla de tránsito de material bibliográfico relacionando el material que será enviado, se imprime y se entrega al mensajero para su respectivo envío.

Paso 4. Verificar el material bibliográfico:

El funcionario a cargo verifica los paquetes que han sido enviados de otras bibliotecas y firma planilla de tránsito de material bibliográfico cuando corrobora las cantidades. Posteriormente, verifica que la información enviada por correo electrónico con los materiales que estaban dentro del paquete que fue recibido. Si el recibido del material cumple con las especificaciones de la comunicación interna continúa con el paso 6, de lo contrario, es decir si no cumple con las condiciones continúa con el paso 5

Paso 5. Informar la novedad:

El funcionario a cargo redacta correo electrónico para dirigirlo a la biblioteca correspondiente informando la novedad

Paso 6. Liberar estado del material bibliográfico:

El funcionario a cargo ingresa al sistema bibliográfico Pergamum y cambia el estado del material bibliográfico a estado disponible.

8.12 Servicio Social Estudiantil Obligatorio SSEO en BibloRed

Este servicio tiene como propósito integrar al estudiante a la comunidad de su entorno, con el objetivo de contribuir al mejoramiento social, cultural y económico; colaborando, apoyando y prestando sus servicios en proyectos que beneficien a la sociedad.

La Red Distrital de Biblioteca Públicas de Bogotá D.C – BibloRed, en el marco de su misión y atendiendo las necesidades de las Instituciones Educativas públicas y privadas del Distrito Capital, abre sus espacios para la consolidación de programas que conlleven al logro de los objetivos del Servicio Social Estudiantil Obligatorio, mediante la articulación interinstitucional que permita a los estudiantes que cursan los grados décimo y once de bachillerato, prestar sus servicios a la comunidad en las bibliotecas de BibloRed, teniendo en cuenta el marco normativo de la Ley 115 de 1994, el Decreto Nacional 1860 de 1994, Resolución 4210 de 1996 del Ministerio de Educación, y el Acuerdo 055 de 2018 del Consejo de Bogotá D.C., y demás normatividad que las modifiquen o sustituyan.

8.12.1 Condiciones del servicio

Para implementar el Servicio Social Estudiantil Obligatorio en las bibliotecas de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

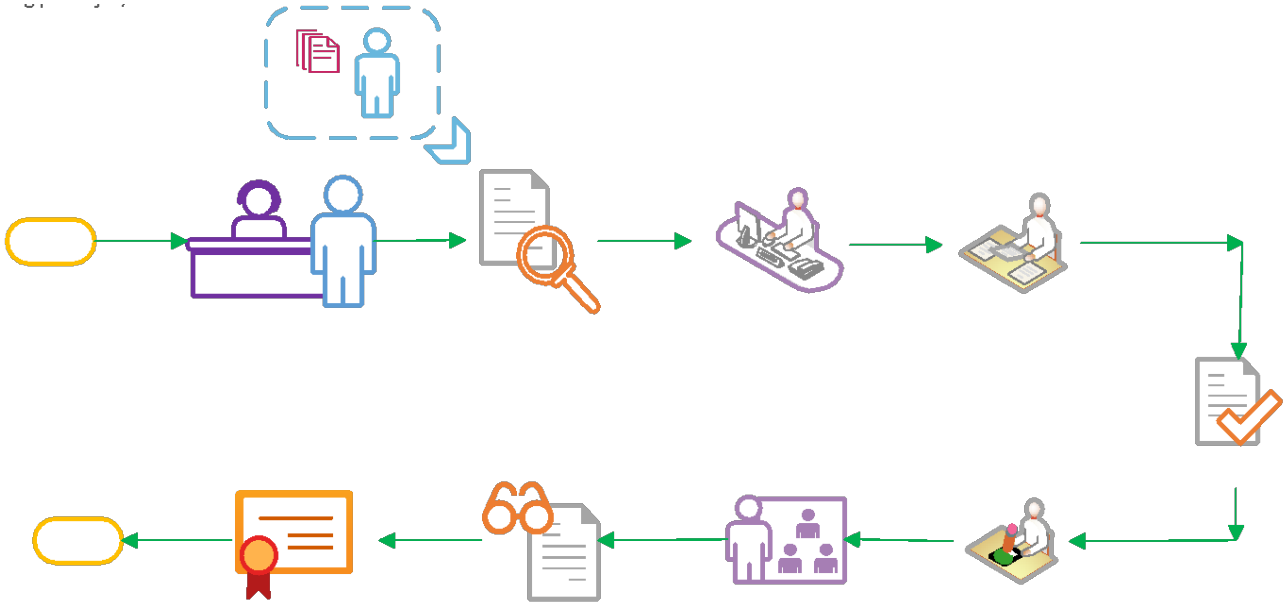
a. El SSEO, fomenta en los estudiantes vinculados al SSEO el interés y la curiosidad por la información, el conocimiento, la cultura escrita y el trabajo con las comunidades a través del vínculo con BibloRed y sus usuarios.
b. El Servicio Social Estudiantil Obligatorio está dirigido a grados décimo y once de bachillerato, únicamente.
c. El/la interesado(a) tramita la solicitud a través del formulario dispuesto en el portal Web de BibloRed https://www.biblored.gov.co/servicios/sseo y la coordinación de cada biblioteca revisa y tramita la solicitud de acuerdo con las posibilidades de cada espacio.
d. Una vez que el Profesional Senior de Servicios reciba la documentación, se iniciará el trámite interno de aprobación de los documentos enviados por parte de las coordinaciones de las bibliotecas. Se estima que este proceso tardará 10 días hábiles, siempre y cuando la documentación se encuentre completa y cumpla con los requerimientos necesarios.
e. Los términos y condiciones del servicio son: Términos y condiciones

f. El operador vigente de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C define los formatos utilizados para prestar este servicio en el marco de su autonomía y de acuerdo con sus consideraciones jurídicas y administrativas.

8.11.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de tránsito de material de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C

Figura 19. Pasos para realizar el servicio de SSEO en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas

Paso 1. Orientar al estudiante /Institución:

Una vez el interesado (estudiante /institución) solicita información sobre la disponibilidad y el proceso para realizar el servicio social en esta biblioteca, el coordinador de la biblioteca indica las condiciones, horarios y disponibilidad de la biblioteca. Si el interesado está de acuerdo y hay disponibilidad en la biblioteca, socializa el formato de inscripción estudiante de educación media al Servicio Social

Estudiantil Obligatorio - SSEO en BibloRed en cual se encuentra en la página web, así como también los documentos que debe adjuntar:

- Certificación de cobertura póliza estudiantil expedida por la Aseguradora (debe especificar el nombre del estudiante, fechas y coberturas).
- Certificación de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud del estudiante.
- Copia del documento de identidad del estudiante.

Si el interesado no está de acuerdo con condiciones, horarios o disponibilidad se finaliza el servicio.

Paso 2. Verificar documentos SSEO:

Una vez el interesado entrega la documentación requerida, el coordinador de la biblioteca verifica el correcto diligenciamiento del formulario y los documentos adjuntos. Si cumple con los requerimientos firma el formulario en el espacio “Presentación del Coordinador de la Biblioteca donde se desarrollará el SSEO” indicando las formaciones que se brindarán a los estudiantes para el SSEO y las actividades a desarrollar por los estudiantes y envía la documentación (formulario y documentos anexos) a la Profesional Senior de Servicios de BibloRed; de lo contrario, informa al interesado las observaciones a que haya lugar.

Paso 3. Revisar solicitud SSEO:

El profesional senior de servicios revisa la solicitud de SSEO documentación remitida (formularios y anexo) por el coordinador de la biblioteca. Si es correcta, firma el formulario y la envía al Asesor Jurídico de BibloRed; de lo contrario devuelve la documentación al Coordinador de la Biblioteca con las observaciones correspondientes.

Paso 4. Validar jurídicamente la solicitud:

El asesor jurídico valida jurídicamente la solicitud de SSEO documentación remitida (formularios y anexo) remitida por el área de servicios. Si es correcta, firmar el formulario y remite al área de servicios para que continúar con el paso 5, de lo contrario devuelve la solicitud al área de servicios con las observaciones y continúa con el paso 3.

Paso 5. Aprobar SSEO:

Una vez el profesional senior de servicios envíe la documentación de la solicitud validada por el asesor jurídico, el Coordinador Administrativo y Operativo de BibloRed si es correcta firma el formulario y lo remite al Área de Servicios para continuar con el paso 5, de lo contrario si no es correcta devuelve al área de servicios con las observaciones correspondientes.

Paso 6. Formalizar SSEO:

La coordinación de la biblioteca diligencia la plantilla de “Carta de Formalización SSEO BibloRed” y remite a la Institución Educativa, Así mismo, contacta a los estudiantes para citarlos a inducción junto con los padres o acudientes.

Paso 7. Realizar inducción:

La coordinación de la biblioteca realiza la inducción al programa SSEO y BibloRed. Se socializan las labores a realizar y los horarios establecidos. Se firma el acta de compromiso por parte del estudiante y el padre, madre o acudiente.

Paso 8. Realizar seguimiento SSEO:

La coordinación de la biblioteca realiza el seguimiento y control del horario y actividades realizadas diariamente mediante el diligenciamiento de la planilla de asistencia actividades SSEO.

Paso 9. Certificar SSEO:

La coordinación de la biblioteca diligencia el formato de certificación indicando la cantidad de horas SSEO realizadas, firmar y entregar al estudiante.

8.13 Servicio de visitas guiadas a bibliotecas de BibloRed.

El servicio de visitas guiadas promueve recorridos de re-conocimiento de los espacios de la Red, facilitando la programación de visitas guiadas a grupos de ciudadanos y estudiantes interesados.

8.13.1 Condiciones del servicio

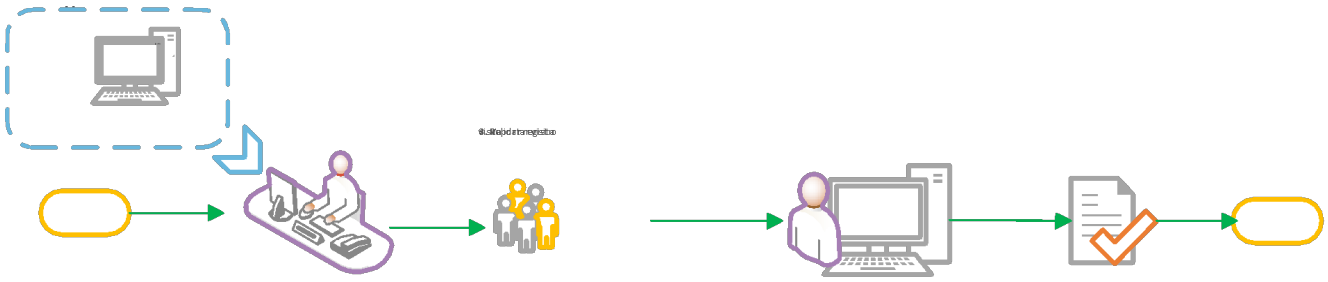
Para implementar el Servicio de visitas guiadas en las bibliotecas de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones

- Los grupos tendrán un máximo de participantes de 40 personas y un mínimo 10.
- El tiempo de la visita tendrá un tiempo promedio de 45 minutos a 2 horas dependiendo las dinámicas de las bibliotecas.
- Para suministrar este servicio el usuario previamente ingresa al portal web www.biblored.gov.co y da clic en visítanos / visitar Bibliotecas públicas de Bogotá /Clic en Programa una visita (quieres visitar una biblioteca en grupo) / Seleccionar la biblioteca de interés/ Selecciona la franja de edad, el mes y año. Posteriormente, consulta la disponibilidad, selecciona fecha y hora disponible y completa el formulario.
- Una vez realizada la solicitud el sistema a través de correo electrónico informa las recomendaciones para la visita y notifica al usuario que los grupos son máximo de 40 personas divididos en dos grupos de 20.
- El manejo del módulo de este servicio en el aplicativo deberá seguir los lineamientos del manual visitas guiadas.

8.13.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio visitas guiadas para las bibliotecas de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 20. Pasos para realizar el servicio de visitas guiadas en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Recibir solicitudes de visitas guiadas:

A partir de la alerta que genera el sistema el gestor de la biblioteca encargado ingresa al módulo de la intranet de BibloRed https://intranet.biblored.net/visitas/admin/index.php/ menú de visitas guiadas y valida las solicitudes por fecha de visitas, número de conformación, nombre del responsable, nombre de la institución.

Paso 2. Realizar el recorrido:

El funcionario a cargo realiza el recorrido por los diferentes espacios de la biblioteca dando una orientación sobre los espacios de esta. Es importante que el equipo de la biblioteca diseñe un guion que oriente el recorrido, brindando información de interés al usuario sobre la Red, su historia, sus espacios, hitos, y portafolio de programas y servicios. Así mismo, en necesario investigar sobre la historia particular del espacio y redactar una breve reseña que contextualice al visitante frente a aspectos de interés de la unidad de información, la institución ancla y el territorio de influencia. Incluir información relevante de indicadores de impacto.

Paso 3. Reportar visita:

El funcionario a cargo realiza el registro en sistema de información SINBAD ingresando por actividades SIAU (Servicio Integral al Usuario)**.**

Paso 4. Validar registro visita:

El coordinador de la biblioteca encargado, valida que el registro de la actividad se encuentre correcto, en caso de observaciones las realiza y se devuelve al paso 4, de lo contrario finaliza servicio.

9. SERVICIOS ESPECIALIZADOS

La Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, busca ampliar sus servicios tradicionales desarrollando e implementando nuevos servicios que atiendan necesidades específicas de información de usuarios reales o potenciales. Estos servicios se ofrecen de forma localizada de acuerdo con la capacidad instalada en cada una de sus bibliotecas:

- *Servicios con enfoque poblacional***.** Acciones diseñadas para atender necesidades de información específica de sectores de población en situación de vulnerabilidad o riesgo social.

- *Servicios accesibles***.** Acciones orientadas a personas con necesidades especiales, la Red pone a disposición de la comunidad dispositivos, espacios y colecciones para atender a la población con dificultades visuales, cognitivas, de movilidad y auditivas.

- *Servicios de información para la innovación y el emprendimiento.* Acciones para brindar información, colecciones, talleres, charlas y eventos relacionados con emprendimiento e innovación.

- *Servicios para la investigación.* Acciones para atender necesidades de información científica de carácter general, a través de procesos de documentación, elaboración de bibliografías, diseminación selectiva de información, identificación de tendencias de producción y circulación de conocimiento mediante recursos de acceso abierto y bases de datos suscritas por la Biblioteca Digital de Bogotá o sus aliados.

9.1 Servicio de bibliografías especializadas

El propósito de este servicio es ayudar a los usuarios a seleccionar recursos sobre un tema en particular a partir de fuentes de información encontradas en las colecciones de la Red, la Biblioteca Digital de Bogotá y las bases de datos suscritas por BibloRed.

9.1.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio especializado de bibliografías en la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El equipo de Gestores de servicios bibliotecarios cuyo énfasis son los servicios especializados, son los encargados de la prestación del servicio. Las bibliotecas Julio Mario Santo Domingo, Tintal “Manuel Zapata Olivella”, Tunal “Gabriel García Márquez” y Carlos E. Restrepo, disponen de uno

de los gestores para el sostenimiento del servicio un día a la semana, el cual es concertado con el profesional senior de servicios y conforme al lineamiento que orienta el mismo.

b. El servicio dispone de una plataforma desarrollada internamente para la gestión de las solicitudes.

c. El reporte del comportamiento del servicio es responsabilidad del profesional senior de servicios. Así como su seguimiento y validación aleatoria de la calidad de las referencias bibliográficas enviadas a los usuarios, este control debe hacerse semanalmente.

d. Internamente se debe:

Definir la necesidad de información del usuario.

- Las siguientes preguntas ayudarán a precisar el tema: ¿Qué va a buscar? ¿Qué nivel de profundidad necesita conocer sobre el asunto de la búsqueda?
- Delimite el período a cubrir: defina qué período cubre la búsqueda, tenga presente si ésta es retrospectiva o actualizada.
- Delimite la región geográfica: especifique los lugares de interés, país, región; etc.
- Precise el idioma: seleccione los idiomas en los cuales va a rastrear la información.

Identificar los términos que abarcan el tema de la búsqueda (palabras clave).

- Identifique los subtemas
- Haga listados de sinónimos
- Haga relaciones de términos

Formular la ecuación de búsqueda.

- Utilice los operadores booleanos: AND, OR, AND NOT; entre otros.

- Utilice operadores de truncamiento: comillas (““), más (+), menos (-), asterisco (*), interrogación (?), entre otros.
- Consultar la información en Catálogo BibloRed y Biblioteca Digital de Bogotá
- Puede usar los gestores de referencias bibliográficos Zotero y Mendeley
- Usar el estilo bibliográfico solicitado por el usuario, las referencias bibliográficas se deben realizar siguiendo los parámetros establecidos por las Normas APA 7a ed. y las Normas Icontec dependiendo de la que solicite el usuario.
- Diligenciar en la herramienta las referencias bibliográficas (máximo 20).
- Enviar al usuario el documento a través del correo electrónico bibliografias@biblored.gov.co
- El tiempo de entrega de la bibliografía al usuario no puede superar los 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
- El producto final debe enviarse en formato PDF, generado por la herramienta.
- En el cuerpo del correo indicar el mensaje:

> Apreciado usuario:
>
> Con gusto enviamos la bibliografía sobre el tema: XXX que usted nos solicitó. Le agradecemos informarnos si la misma cumple con sus expectativas o enviarnos sus sugerencias, con el propósito de mejorar continuamente.
>
> Reciba un saludo cordial

Servicio de bibliografías
Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BibloRed Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
Teléfono: (57-1) 5803060 ext. 1001, 5 80 30 10 ext. 5010
Av. Cra. 60 No. 57-60 Segundo Piso servicios@biblored.gov.co
Bogotá - Colombia

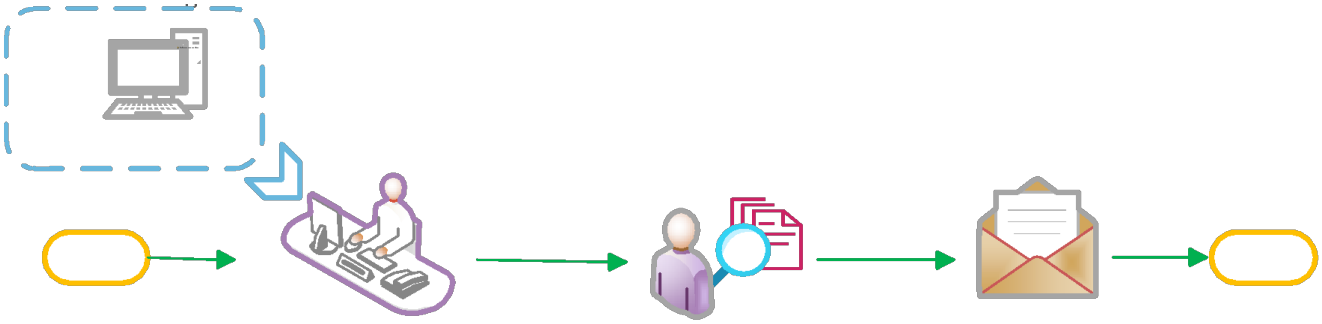
e. Para suministrar este servicio el usuario previamente ingresa al portal web www.biblored.gov.co y da clic en bibliografías especializadas y diligencia el formulario www.biblored.gov.co/bibliografias-especializadas.

f. El manejo del módulo de este servicio en el aplicativo deberá seguir los lineamientos del manual servicio de solicitud de bibliografías

9.1.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio especializado de Bibliografías en la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 21. Pasos para realizar el servicio de bibliografías en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Recibir solicitudes de servicio de bibliografías:

El gestor de la biblioteca encargado ingresa al correo bibliografias@biblored.gov.co y revisa las solicitudes bibliográficas generadas por los usuarios

Paso 2: Realizar búsqueda:

El gestor de la biblioteca encargado realiza la búsqueda de la solicitud del usuario en el catálogo de BibloRed y en la biblioteca digital de Bogotá, teniendo en cuenta las condiciones presentadas en los literales a. hasta g. del numeral 9.1.1 condiciones del servicio.

Posteriormente, genera la respuesta de la solicitud, elaborando las bibliografías en la herramienta https://intranet.biblored.net/bibliografias . Ver anexo Modelo de bibliografías

Paso 3: Enviar respuesta a usuario

El gestor de servicios bibliotecario envía la respuesta en formato pdf, al correo electrónico registrado por el usuario, a través del buzón bibliografias@biblored.gov.co y sube el archivo al repositorio ubicado en drive denominado: **bibliografías**.

9.2 Servicio de asesoría virtual ”pregúntale al bibliotecario”

El servicio de asesoría virtual “pregúntale al bibliotecario” brinda acompañamiento online a los usuarios interesados en fortalecer los procesos de búsqueda, recuperación y evaluación de información. El servicio orienta con estrategias de búsqueda en los recursos de la Biblioteca Digital de Bogotá, colecciones físicas de BibloRed y/o recursos de acceso abierto.

9.3.1 Condiciones para el servicio

Para implementar el servicio especializado de “pregúntale a bibliotecario” de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C., es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El equipo de Gestores de servicios bibliotecarios cuyo énfasis son los servicios especializados, son los encargados de la prestación del servicio. Las bibliotecas Julio Mario Santo Domingo, Tintal “Manuel Zapata Olivella”, Tunal “Gabriel García Márquez” y Carlos E. Restrepo, disponen de uno de los gestores para el sostenimiento del servicio un día a la semana, el cual es concertado con el profesional senior de servicios y conforme al lineamiento que orienta el mismo.

b. El servicio dispone de una plataforma desarrollada internamente para la gestión de las solicitudes y la atención por videoconferencia a los usuarios.

c. El reporte del comportamiento del servicio es responsabilidad del profesional senior de servicios. Así como su seguimiento y fortalecimiento de capacidades del equipo de gestores, programando espacio de cualificación.

d. El horario de prestación del servicio es de martes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

f. Este servicio cuenta con términos y condiciones dispuestas para consulta del usuario en el portal Web.

g. Internamente:

- Los gestores deben contar con PC, cámara, diadema y acceso a internet para la prestación del servicio.
- El cronograma de agendamiento se debe programar con dos meses de antelación, teniendo en cuenta que al mes y medio del cumplimento del mismo se debe volver a programar los siguientes espacios para los dos meses siguientes.
- Para acceder al servicio el usuario debe contar con afiliación vigente.
- La duración de las sesiones será de hasta 45 minutos.
- Los profesionales senior realizarán el muestreo de las grabaciones para efectos de calidad del servicio.
- Para suministrar este servicio el usuario previamente realiza la solicitud a través de la página web www.biblored.gov.co/preguntale_al_bibliotecario, ingresa a su cuenta, luego selecciona la fecha y hora en que desea agendar la asesoría.

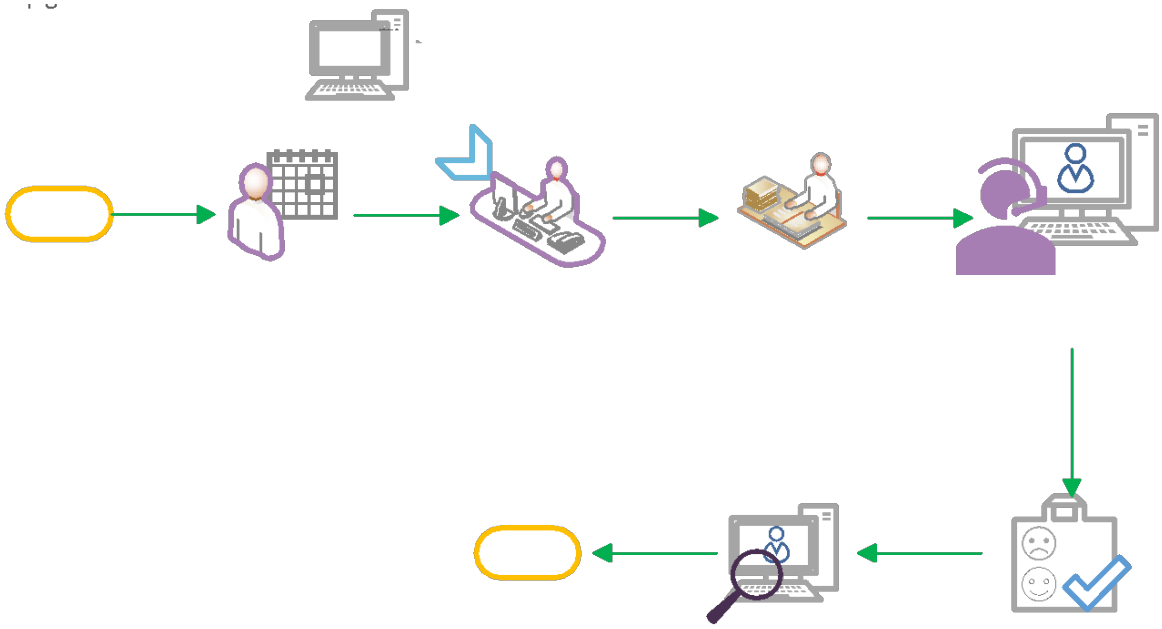
9.3.2 Descripción del servicio

A continuación, se describen los pasos para prestar el servicio de asesoría virtual “pregúntale al bibliotecario” de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C

Paso 1. Agendar espacios:

El gestor de la biblioteca encargado ingresa a https://intranet.biblored.net/bibliografias y da click en el botón “asesorías”. Realiza la habilitación de los espacios del servicio de acuerdo con el día y horas asignado por cada gestor, generando un link de Google Meet por hora desde el correo bibliografias@biblored.gov.co.

Figura 22. Pasos para realizar el servicio “Pregúntale al bibliotecario” de BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 2: Validar solicitud:

A partir de la solicitud realizada por el usuario, el sistema envía correo electrónico de confirmación del agendamiento al usuario y a los funcionarios que se encuentran dentro del grupo de bibliografias@biblored.gov.co en este se indica fecha, hora, solicitud y link de reunión; el gestor de la biblioteca encargado valida los datos suministrados por el usuario en la solicitud (ver MAOPAC_Manual OPAC v1..pdf), la cual debe ser acorde al objetivo del servicio. De no ser así se debe remitir la solicitud al correo cau@biblored.gov.co con copia al usuario para que este quede notificado y procede a cancelar la solicitud en la herramienta. Así mismo, debe verificar en Pergamum si el usuario es menor de edad para reenviar la solicitud por correo electrónico al acudiente y/o tutor registrado en Pergamum, para que esté informado de la consulta realizada y continúa con siguiente paso.

Paso 3. Preparar asesoría:

El gestor de la biblioteca encargado debe preparar la asesoría con mínimo 15 minutos de antelación para iniciar la sesión de acuerdo con la solicitud del usuario, esto para los casos en que el agendamiento este seguido, de no ser así contratará con mayor tiempo de preparación.

Paso 4. Realizar asesoría:

El gestor de la biblioteca encargado iniciar la sesión en Google meet, saludar al usuario con el siguiente guion: "*Buenos días (tardes), me presento mi nombre es AAAA, Gestor de Servicios Bibliotecarios de BibloRed",* comprueba que tanto el gestor como el usuario puedan escucharse y/o verse claramente y procede a informarle al usuario de manera verbal o escrita, lo siguiente:" *Esta sesión será grabada para efectos de seguimiento a la calidad del servicio"* y a preguntarle al usuario si acepta la grabación para iniciar la grabación de la pantalla (Ver infografía de grabación de pantalla Grabar la pantalla del PC con la barra de Windows.docx); de lo contrario no se grabará la sesión; finalmente el gestor realizará la orientación sobre los temas solicitados por el usuario.(Ver ficha del servicio 3. Pregúntale al bibliotecario.docx)

Nota: Si pasados 5 minutos de la hora, el usuario no se conecta, el gestor se comunicará por teléfono con el usuario, se realizan 3 intentos de comunicación, si no es posible se cancela el agendamiento y se deja la nota correspondiente en el sistema.

Paso 5. Enviar encuesta de satisfacción:

El gestor de la biblioteca encargado invita al usuario a diligenciar la encuesta de satisfacción, con el siguiente guion: "*Agradecemos su confianza en nuestros servicios y le invitamos a calificar el servicio brindado"* y envía el siguiente enlace https://www.biblored.gov.co/form-encuesta-de-satisfaccion-preguntele-al-bibliotecario#no-back; seguidamente procede a finalizar la grabación y la sesión de Google Meet; y realiza el registro y finalización en el sistema https://drive.google.com/file/d/1-lS56CncMbjlkkK2f7SAs3wd1dKciw0k/view?usp=drive_link

Nota: La grabación queda almacenada en el computador del Gestor en la carpeta de videos.

Paso 6. Monitorear grabaciones:

El profesional senior de servicios tomará muestras aleatorias de las grabaciones de las secciones para efectos de calidad del servicio

9.3 Estrategia de apropiación social del conocimiento

La naturaleza de esta estrategia enmarcada en la implementación de los servicios de información para el emprendimiento y la innovación, y los servicios para la investigación, es convocar a todos los actores sociales a participar de prácticas de intercambio, diálogo, análisis y reflexión sobre temas de interés de la ciudadanía, a través de alianzas y articulaciones institucionales que acerquen a los usuarios de las bibliotecas a la divulgación del conocimiento de ciencia, tecnología e innovación.

9.3.1 Condiciones

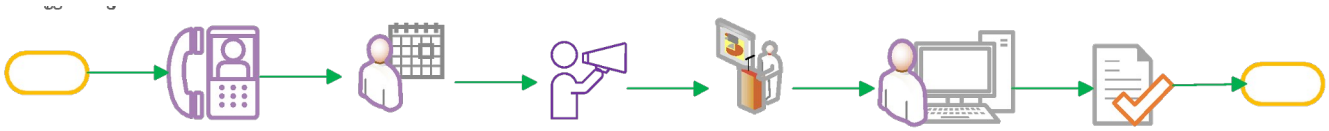
Para implementar la estrategia de apropiación social del conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C., es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. Acercar a los usuarios de la Red a actividades de encuentro alrededor de la promoción del conocimiento científico y la divulgación y el uso de materiales de comunicación pública de la ciencia.
b. En conjunto con la línea de comunicaciones, determinar las estrategias de convocatoria, difusión y diseño de piezas publicitarias.
c. La programación deberá concertarse con las coordinaciones de bibliotecas para garantizar la disponibilidad de los espacios y el interés de la comunidad de usuarios en las temáticas propuestas.
d. Los conferencistas deben estar acompañados por un funcionario de BibloRed en el transcurso de la actividad, quién es el responsable de la planilla de asistencia y posterior cargue de la actividad en el Sistema “SINBAD”
e. Las actividades no tienen ningún costo para la ciudadanía. No es posible promover marcas, productos o servicios durante las mismas.
e. Cuando la asistencia es menor o igual 20 personas se debe diligenciar la asistencia en la planilla en el sistema https://intranet.biblored.gov.co/biblonet/documentacion/divulgacion formato de asistencia de actividades de sistema de información SINBAD.
f. Cuando la asistencia es superior a 20 personas puede utilizarse el formato masivo ubicado en el siguiente enlace https://intranet.biblored.gov.co/biblonet/documentacion/divulgacion, formato eventos masivos de sistema de información SINBAD y tomar fotografía que evidencie el aforo.

9.3.2 Descripción

A continuación, se describen los pasos para el desarrollo de la estrategia en la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C

Figura 23. Pasos para programas los espacios de apropiación en BibloRed.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Contactar a personas o entidades:

El profesional senior de servicios gestiona el acercamiento con las entidades o personas para el desarrollo de charlas, conferencias y/o talleres en las bibliotecas de la Red, dirigidas a la ciudadanía interesada.

Paso 2. Programar actividad

El profesional senior de servicios coordina a través de correo electrónico con la biblioteca y la entidad y/o Persona, el espacio, fecha y hora de la conferencia.

Paso 3. Solicitar divulgación

El profesional senior de servicios solicita al área de comunicaciones la elaboración de las piezas publicitarias y su respectiva divulgación en la página web y redes sociales. Las coordinaciones de biblioteca apoyan la actividad de divulgación y posibilitan la invitación a grupos de interés.

Paso 4. Realizar actividad:

El funcionario de BibloRed acompaña a las entidades o personas que realizan la conferencia, capacitación, talleres y charlas de acuerdo con la programación pactada.

Paso 5. Reportar actividad:

Realizar el cargue en el sistema estadístico SINBAD, reportando la descripción de la conferencia o actividad, el número de asistentes y demás datos del registro del sistema.

En la opción estado de la actividad debe seleccionar la opción pendiente con el fin de que el coordinador después de validar la información lo cambie al estado de revisado.

Paso 6. Validar registro de actividad

El coordinador valida la información cargada en el SINBAD y cambia el estado de pendiente a revisado

10. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) EN BIBLORED

El Centro de Atención al Usuario – CAU- , provee información y soporte acerca de los espacios, programas y servicios de BibloRed, atendiendo de forma personalizada las solicitudes, inquietudes, necesidades y/o requerimientos de los usuarios y usuarias, a través de una plataforma omnicanal, que centraliza todas las interacciones con los usuarios, garantizando una atención integral a través de los diferentes canales de atención que BibloRed dispone para los ciudadanos (WhatsApp, chat, atención telefónica y correo electrónico).

10.1 Condiciones

Para el correcto funcionamiento y operación del Centro de Atención al Usuario de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El CAU opera en el área administrativa de la Biblioteca Pública El Tintal “Manuel Zapata Olivella” con un equipamiento y mobiliario adaptado a las necesidades y condiciones para la prestación del servicio. El equipo está integrado por un (1) profesional junior y tres (3) agentes de servicio auxiliares).

b. La plataforma bajo la cual opera es WebCentrix, la cual optimiza la atención al cliente por internet, centralizando la información de múltiples canales, se cuenta con 5 licencias para su correcto funcionamiento.

d. Los canales de atención integrados al CAU son:

- PBX (601) 580 30 50, opción 1
- Chat en línea ubicado en la parte inferior derecha del portal web de BibloRed
- Línea WhatsApp 3183517388
- Correo electrónico: contactenos@biblored.gov.co

e. El horario de servicio es de Lunes a Sábado de 8:00 am a 7:00 pm

f. El CAU responde a información básica y específica del portafolio de espacios, programas y servicios de BibloRed. La actualización de las preguntas/respuestas es compartida con el profesional senior de servicios. Ver anexo de preguntas y respuestas servicio de referencia virtual y anexo plataformas digitales.

g. El equipo que atiende el CAU debe cumplir los lineamientos definidos en el Manual de Gestión y Atención al Usuario.

10.2 Descripción

A continuación, se describen los pasos para realizar el servicio a través Centro de Atención al Usuario (Figura 24) de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Paso 1. Dar apertura a los sistemas:

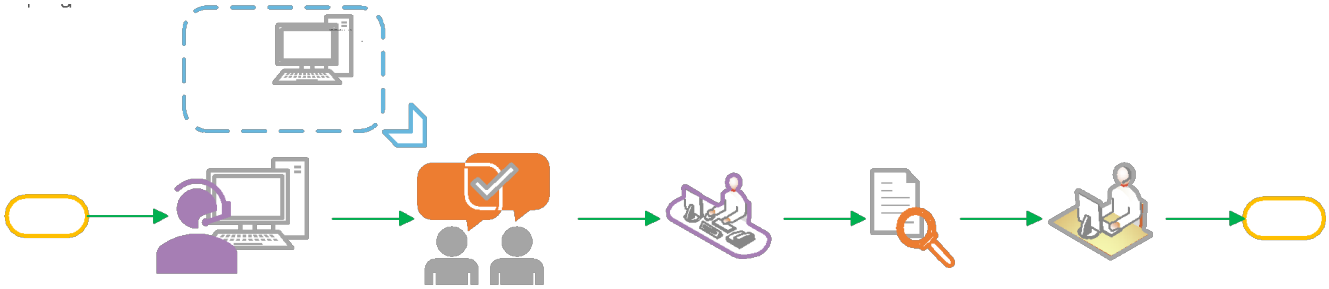
El agente/profesional del CAU, ingresa a su lugar de trabajo, enciende el equipo de cómputo y se dispone a dar apertura a las plataformas del servicio ingresando a Ingresa a los diferentes canales de atención: WhatsApp, Chat o línea telefónica para entrar en contacto con el CAU.

Nota: Si el canal de comunicación es por correo electrónico, se debe llamar al usuario para responder a la solicitud.

Paso 2. Indagar sobre el requerimiento:

El agente/profesional del CAU da el saludo con su respectiva presentación (ver guion de bienvenida y autorización de datos personales e indaga el requerimiento y/o solicitud del usuario). Si el requerimiento del usuario implica ingresar a la cuenta del usuario solicita la autorización de la política de tratamiento de datos, en los diferentes canales de atención y continúa con el paso siguiente, de lo contrario finaliza servicio.

Figura 24. Pasos para realizar el servicio a través del CAU.



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 3. Identificar procedimiento asociados al requerimiento

El agente/profesional del CAU identifica el procedimiento asociado al requerimiento del usuario que puede ser afiliación, activación de afiliación por usuario, renovación de afiliación, validación de afiliación institucional, actualización de datos, reservas, renovación de material, validación de sanciones económicas y/o pedagógicas, devoluciones a domicilio, seguimiento de préstamo de material, reporte daño de material, pérdida de carné, recuperación de contraseña, acceso a OPAC o Biblioteca Digital de Bogotá etc.

Nota: Tener en cuenta la descripción de los servicios del presente manual

Paso 4: Validar información

El agente/profesional del CAU se dirige a las plataformas Pergamum y Herramienta de Afiliaciones para la respectiva validación de la información del requerimiento.

Nota: Si es necesario, se comunica con la biblioteca para obtener más información.

Paso 5: Emitir respuesta a requerimiento:

El agente/profesional del CAU da respuesta al usuario, que entre otras puede ser la siguiente información básica: Horarios de atención, programación (Actividades, talleres, seminarios), parqueaderos, cubículos, alquiler de espacios, consulta de material en el catálogo, asesoría de solicitudes préstamos y devoluciones, transferencia de llamadas, recursos de la biblioteca Digital, trabaja con nosotros, donaciones, ingreso de mascotas, servicio social, consulta préstamo BLAA, visitas guiadas, maleta viajera.

10.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gestión de PQRS en el CAU

Para la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C., es importante identificar, controlar y responder eficientemente las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que ingresan a BibloRed por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico contactenos@biblored.gov.co

10.3.1 Condiciones

Para implementar las acciones necesarias para la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS de los usuarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C, es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

a. El horario de atención del correo electrónico contactenos@biblored.gov.co será en jornada continua de lunes a viernes, en días hábiles laborales, para la gestión, asignación a las dependencias y/o respuesta: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

b. Asegurar a los usuarios que sus datos personales y cualquier información proporcionada serán tratados con confidencialidad y siguiendo las normativas de protección de datos. (Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la SCRD, que puede ser consultada aquí) .

c. Todas las PQRS radicadas en BibloRed deberán surtir el trámite interno, para generar una respuesta al ciudadano; las PQRS deberán contener como mínimo los datos necesarios para asegurar su entrega al peticionario (Nombre y dirección). Si la PQRS es anónima deberá ser atendida y contestada sobre el correo del que fue remitida.

d. Todo correo electrónico inicial de PQRS que llegue a las cuentas personales, institucionales o de las bibliotecas debe remitirse al buzón contactenos@biblored.gov.co, para la asignación del caso y el trámite correspondiente.

e. Se cuenta con tres niveles de servicio para gestionar los requerimientos de los ciudadanos que se clasifica de la siguiente manera:

Nivel 1: Profesional Junior Centro de Atención al Usuario - CAU

Brindar respuesta al ciudadano referente a información general sobre: renovación de material, afiliación, renovación de afiliación, reporte daño de material, recuperación de contraseña, acceso a OPAC, horarios de atención, programación de actividades y/o talleres y demás temas generales de

BibloRed. Desde este nivel se recepcionan todas las PQRS, que llegan al correo electrónico contactenos@biblored.gov.co y se direccionan a los niveles 2 y/o 3 según corresponda.

Nivel 2 – Línea de Servicios y/o Bibliotecas

Cuando se recibe una PQRS a la cual no se le pueda dar respuesta inmediata en el Nivel 1, se direccionará al área de servicios y/o biblioteca correspondiente, donde se gestionan temas tales como: servicios básicos, especializados, servicio social, programación de cursos, talleres de alfabetización, temas relacionados con Servicios y propios de las coordinaciones de las Bibliotecas.

Nivel 3 - Administrativo (Coordinación operativa)

Cuando se recibe una PQRS a la cual no se le pueda dar respuesta inmediata en el Nivel 1, se direccionará al área administrativa, donde se gestionan temas tales como: entes de control, tutelas, infraestructura, convenios, pasantías, contratos, prácticas, explotación comercial, donación y demás que sean competencia de la Coordinación Operativa y de la Dirección de Lectura y Bibliotecas DLB de SCRD.

f. Para resolver o trasladar los requerimientos, los funcionarios tendrán en cuenta los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015:

Tabla 2. Tiempos para los de requerimientos Ley 1755 2015

Tipos	Definición	Tiempo de respuesta
Solicitud de información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad	10 días hábiles
Petición de interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	15 días hábiles
Petición de interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15 días hábiles
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles

Tipos	Definición	Tiempo de respuesta
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días hábiles
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	30 días hábiles
Tutelas	Los derechos fundamentales garantizados por la Constitución pueden ser protegidos a través de la acción de tutela, según lo especificado en el artículo 86 de la misma y el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991. Este mecanismo judicial permite a cualquier individuo solicitar a los jueces, en cualquier lugar y momento, la salvaguarda inmediata de sus derechos fundamentales. Esta acción constitucional se activa cuando tales derechos son violados o amenazados por acciones o negligencias de las autoridades públicas y, en ciertas situaciones, de particulares.	De acuerdo con el tiempo estipulado en la Tutela
Solicitudes de entes de control, congresistas, concejales y/o senadores	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital, Superintendencias entre otras. De igual forma los Congresistas, Concejales y Senadores.	5 días hábiles

Fuente: Ley 1755 2015.

g. En caso de no poder dar cumplimiento a los tiempos establecidos, se deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos especiales establecidos en la Ley 1755 de 2015:

Tabla 3. Lineamientos especiales Ley 1755 de 2015

SITUACIÓN	LINEAMIENTO
No respuesta en Términos	Informe al Ciudadano antes del vencimiento, los motivos de la demora y señale el plazo para resolver la petición, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Peticiones Incompletas	El funcionario debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene un mes para completarla.
Atención Prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

SITUACIÓN	LINEAMIENTO
Peticiones Irrespetuosas	Cuando un ciudadano presenta una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla y se devolverá al peticionario para que la corrija y formule nuevamente en términos respetuosos.
Peticiones Reiterativas	Se da cuando una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en el cual, pueden remitirse a respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
Peticiones Análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información de interés general o de consulta que sean semejantes en cuanto su objeto. En éste caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en la página web y entregará copias de la misma a quienes soliciten.
	No obstante, lo anterior también deberá enviarse la respuesta a todos los interesados que hayan enviado las peticiones. Para este efecto se podrá pedir el registro de un correo electrónico donde los peticionarios podrán recibir cada uno su notificación por vía electrónica de esa única respuesta.

Fuente: Ley 1755 2015.

h. Establecer un tiempo máximo en el que se compromete a responder a los correos electrónicos recibidos.

- Los profesionales (niveles 1, 2 y 3) realizarán la transferencia al nivel, área y/o biblioteca correspondiente para su gestión en un tiempo máximo de 1 día hábil. (La licencia del Wcentrix se utilizará en el horario am por servicios y en el horario pm por la coordinación operativa).
- Los coordinadores de biblioteca y/o los gestores de servicios y/o los profesionales de área tendrán un tiempo promedio de respuesta a las PQRS asignadas de cinco (5) días hábiles.

i. La respuesta a las PQRS deben cumplir con los siguientes parámetros

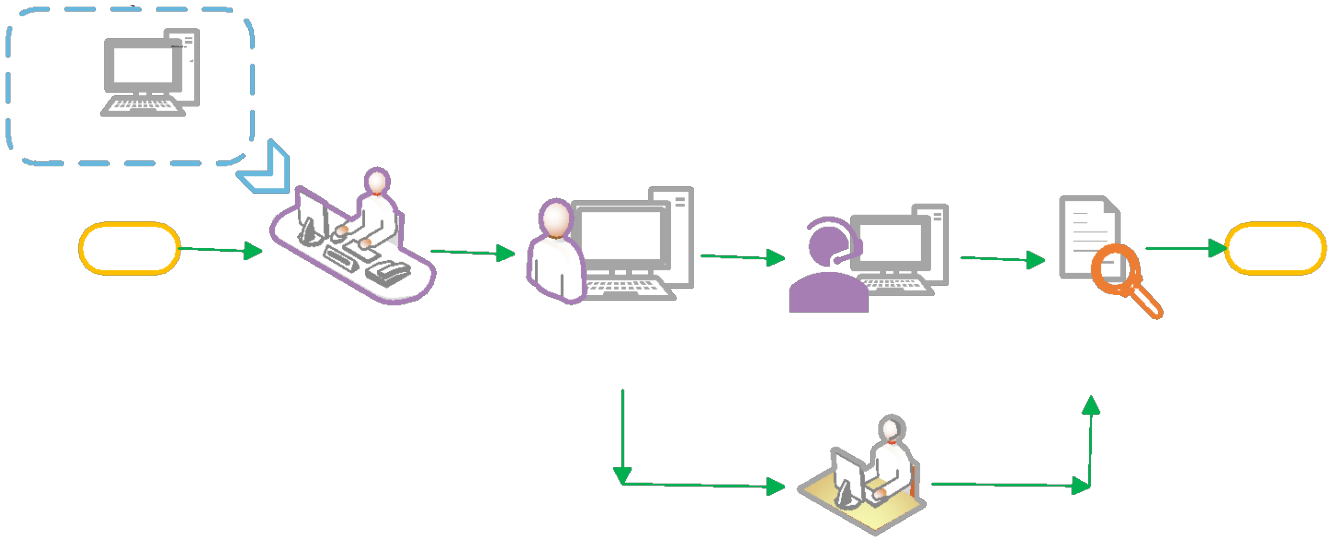
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente.
- **Coherencia**: Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida debe tener una relación directa con la petición ciudadana.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida se brinde en términos comprensibles y con enfoque diferencial para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, deberá ser en Lenguaje Claro, evitando tecnicismos y abreviaturas.

- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida se brinde dentro de los términos legales.

10.3.2 Descripción

A continuación, se describen los pasos para implementar las acciones asociadas a la identificación, control y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que ingresan a BibloRed por parte de los ciudadanos por parte de los usuarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C.

Figura 25. Pasos asociados a la atención de PQRS en BibloRed



Fuente: BibloRed y Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Paso 1. Recibir la PQRS:

El profesional Junior del CAU recibe los correos que ingresan al buzón contactenos@biblored.gov.co a través de la plataforma Wcentrix.

Paso 2. Tipificar la PQRS:

El profesional Junior del CAU analiza la solicitud del ciudadano la tipifica y la transfiere al nivel correspondiente según la clasificación tabla 1, en un tiempo estimado de un (1) día hábil. Si pertenece a nivel uno (1) continúa con el paso 3, pero si es de nivel 2 o 3 continúa con el paso 4.

Paso 3. Responder PQRS nivel 1:

El profesional Junior del CAU brinda respuesta a las solicitudes básicas, **NIVEL 1**: Renovación de material, afiliación, renovación de afiliación, reporte daño de material, recuperación de contraseña, acceso a OPAC, horarios de atención, programación de actividades y/o talleres y demás temas generales básicos de BibloRed.

Paso 4. Responder PQRS nivel 2 y 3:

Una vez que las PQRS son direccionadas desde el Nivel 1 a través del sistema wcentrix , el Profesional Senior De servicios / Profesional Junior CO analiza la solicitud del ciudadano de acuerdo con las condiciones generales si la solicitud se puede responder por parte del profesional, éste enviará la respuesta al ciudadano, de lo contrario la transfiere al área y/o Biblioteca correspondiente dar respuesta directamente al ciudadano con copia al contáctenos en un tiempo estimado de cinco (5) días hábiles. En caso de que la PQRS sea de competencia de otra entidad, se realizará el traslado con copia al ciudadano.

Paso 5. Cerrar el caso:

Profesional Senior De servicios / Profesional Junior CO / Profesional Junior CAU etiquetan la PQRS y cierran el caso en el sistema Wcentrix.

11. OTROS SERVICIOS EN ESTRUCTURACIÓN

La línea de servicios avanza en el fortalecimiento del portafolio de servicios de la Red, los cuales se encuentran en estructuración de fichas técnicas, levantamiento de procedimientos, proyección de pilotajes y/o diseño en conjunto con otras líneas de acción. Conforme al avance de estos procesos deberán ser socializados en Mesa técnica para la aprobación de la Dirección y para su implementación, avanzar conforme a lo establecido en el Procedimiento para el fortalecimiento de los servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la SCRD. Dichos servicios son:

- Huertas urbanas
- Biblioteca de semillas
- Servicio de información local
- Áreas de trabajo colaborativo – Coworking

12. DOCUMENTOS ASOCIADOS

código	Nombre
LEO-MN-02-FR-01	Material Bibliográfico Servicio a Domicilio de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D. C. – BibloRed.
LEO-MN-02-FR-03	Rótulos Préstamo a Domicilio
LEO-MN-02-FR-04	Tránsito de Material Bibliográfico Interbibliotecario
LEO-MN-02-FR-06	Tránsito de Material Bibliográfico

13. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha de Emisión	CAMBIOS REALIZADOS
1	22/01/2024	Solicitud inicial. Ver formato “Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 17/01/2024 Radicado ORFEO 20248000016423. La Dirección de Lectura y Bibliotecas identifica necesario documentar las directrices y orientaciones para la prestación de los servicios al acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá D.C – BibloRed, en el marco del Plan Leer para la Vida y la Política Pública de Lectura, Escritura y Oralidad (PPLEO) con el fin de orientar el cumplimiento del objetivo del proceso Gestión de Lectura Escritura y Oralidad.
2	26/10/2026	Ver la Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos en el Caso GLPI# 160188 Radicado ORFEO 20268000622123 de fecha 23/10/2026 Las modificaciones realizadas son: 1. **Condiciones generales de la prestación de servicios:** Se actualizan los horarios de atención de las bibliotecas que habían sido modificados mediante las Resoluciones 1333 de 2025, por medio de la cual se da alcance a la Resolución No. 1324 del 26 de diciembre de 2025, relacionada con la autorización de horarios para nueve (9) bibliotecas que hacen parte de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed y 891 del 31 de agosto de 2026 “Por medio de la cual se modifica Parcialmente la Resolución 1324 del 26 de diciembre de 2025 “Por la cual se autoriza a la Dirección de Lectura y Bibliotecas de la SCRD, establecer el horario de Nueve (09) Bibliotecas que hacen parte de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed, en desarrollo de la

No.	Fecha de Emisión	CAMBIOS REALIZADOS
		normatividad vigente. 2. **Préstamo de material bibliográfico y audiovisual:** Se realizan ajustes de carácter aclaratorio en las categorías de usuarios contempladas para la prestación del servicio, con el fin de precisar la información contenida en el Manual. 3. **Servicio de préstamo a domicilio:** Se precisa que el servicio a domicilio se presta únicamente dentro de la zona urbana de Bogotá, Distrito Capital. Esta delimitación obedece a las condiciones operativas y presupuestales actuales, por lo cual no se contempla la cobertura de municipios o zonas aledañas, como Soacha. **Modificación de formatos asociados al Manual** De manera complementaria, se actualizan los siguientes formatos: ● **LEO-MN-02-FR-01 – Préstamo y devolución a domicilio:** se modifica el encabezado del formato, eliminando la palabra **"tránsito"**, debido a que su inclusión generaba confusión respecto de la finalidad y uso del formato. ● **LEO-MN-02-FR-03:** se ajusta la disposición de la información correspondiente a los **"Datos del usuario solicitante"** y se incorpora un código QR que permite al usuario acceder directamente a la página de BibloRed para realizar la solicitud de devolución del material. ● **LEO-MN-02-FR-05 (1) y LEO-MN-02-FR-02 (2) – Tránsito Bibliotecas:** se eliminan y se crea un nuevo formato **LEO-MN-02-FR-06** que unificó ambos formatos en **"TRÁNSITO BIBLIOTECAS"**, con el propósito de consolidar en un solo instrumento la información relacionada con el tránsito de materiales y el movimiento de ejemplares derivados del servicio de préstamo entre bibliotecas y/o del servicio a domicilio.

14. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR *Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento*	APROBADO POR *Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento*	REVISADO POR *Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos*	AVALADO POR *Jefe de la Oficina Asesora de Planeación*
NOMBRE: Equipo BibloRed: profesionales de la Línea de servicios para el acceso a la información y conocimiento. Mónica Moreno	NOMBRE: Bibiana Andrea Victorino Ramírez	NOMBRE– Jenny Alejandra Trujillo Diaz	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Equipo BibloRed Contratista Dirección de Lectura y Bibliotecas	CARGO: Directora de Lectura y Bibliotecas	CARGO: Contratistas DLB y OAP	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado electrónicamente	FIRMA: Firmado electrónicamente	FIRMA: Firmado electrónicamente	FIRMA: Firmado electrónicamente

Documento 20268000622123 firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 26-10-2026 15:53:46
Jenny Alejandra Trujillo Diaz	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 26-10-2026 15:07:28
Bibiana Andrea Victorino Ramírez	Directora Lectura y Bibliotecas Dirección de Lectura y Bibliotecas Fecha firma: 26-10-2026 12:54:33
Monica Paola Moreno Hernández	Contratista Dirección de Lectura y Bibliotecas Fecha firma: 23-10-2026 15:52:19

c46948f28bfeb32a8f52f42e7d7690ab288d3b0aea97159b92b752990a0470c2
Codigo de Verificación CV: 37d9e