

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO

Tabla de contenido

INTRODUCCION	3
1. CONDICIONES GENERALES	5
2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO	8
2.1 ¿Dónde puedo solicitar o acudir en el momento en que tenga alguna duda o solicitud de los servicios de la Biblioteca Departamental?	8
2.2 Los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo que se encuentran en orientación a los usuarios de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, el usuario debe tener en cuenta los siguientes aspectos para brindar una mejor atención.	9
2.3 Actitud	11
2.4 Lenguaje	11
3. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	11
3.1 Para abordar estas situaciones, se deben seguir las siguientes pautas:	11
4. ATENCIÓN DE RECLAMOS	12
4.1 Al atender reclamos, es fundamental seguir estas recomendaciones:	12
5. CANAL ESCRITO	13
5.1 Correspondencia	13
5.1.1 Antes del Servicio:	13
5.1.2 Durante el Servicio:	13
5.1.3 Al Finalizar el Servicio:	13
5.1.4 Correo Electrónico	14
5.1.5 Formulario Electrónico	14
5.1.6 Canal Presencial	15
6. INGRESO A LA ENTIDAD	16
6.1 Atención por parte de los Guardias de Seguridad	16

6.2 Atención en la Recepción	17
6.3 Desarrollo de la atención	17
6.3.1	Contacto inicial 17
6.3.2 Durante la atención	18
6.3.3 Retiro del puesto de trabajo	18
6.3.4 Solicitud requiere mayor análisis.....	19
6.3.5 Finalización del servicio	19
6.4 Atención preferencial.....	19
6.4.1 Adultos mayores o mujeres embarazadas:	19
6.4.2 La atención a niños, niñas y adolescentes:	20
6.4.3 Personas en situación de vulnerabilidad:.....	20
6.4.4 Grupos étnicos minoritarios:	20
6.4.5 Atención de personas de talla baja:	21
6.4.6 Personas en condición de discapacidad:	21
6.4.7 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual	21
6.4.9 Personas con discapacidad física o motora	22
6.4.10 Personas con discapacidad cognitiva:.....	23
6.4.11 Personas con discapacidad mental:	23
6.4.12 Atención de Peticiones Verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia	23
7	MEDIO DE COMUNICACIÓN 24
7.2 Telefónica.....	24
7.2.1 Recomendaciones generales	24
8	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS 24
8.1.....	SALAS DE CONSULTA Y LECTURA 24
8.2.....	HEMEROTECA 25
8.3.....	SALA MULTIMEDIAL 26
8.4.....	PRÉSTAMO EXTERNO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO 28
8.5 BIBLIOTECA MÓVIL	30
8.6.....	SALAS MÚLTIPLES Y AUDITORIOS 30
8.7.....	OBSERVATORIO ASTRONÓMICO 31

8.8.....	MUSEO INTERACTIVO ABRAKADABRA	31
8.9.....	VISITAS GUIADAS	32

INTRODUCCION

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, con el propósito garantizar la implementación del Sistema de gestión integrado y permanencia de una cultura de servicio al ciudadano con calidad, eficiencia, eficacia y flexible, basado en procesos y en pro del desarrollo de los objetivos misionales de la Entidad surge la necesidad de brindar orientación y atención oportuna e inmediata a los usuarios que visitan la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, con el fin de conservar la relación de la Entidad con la ciudadanía, para la gestión oportuna y clara de las visitas y servicios básicos en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero como de consulta bibliográfica, préstamo externo, referencia, formación de usuarios, información local, programación cultural, extensión a la comunidad, acceso a Internet, promoción de lectura y alfabetización digital. Y los servicios complementarios como los de observatorio astronómico, museo MIVO, servicio de parqueadero de vehículos, alquiler de salas, auditorios y espacios comerciales; y en general los que no estén clasificados como servicios básicos.

Para el logro de lo establecido, será preciso conformar, verificar y mantener unas reglas de cortesía que rijan las comunicaciones sociales y las diferentes interacciones entre el funcionario público y la ciudadanía de manera respetuosa, amable, confiable, incluyente, oportuna y efectiva que garantice la satisfacción de las necesidades del usuario.

Por esta razón, el protocolo de atención al ciudadano de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención, que incluye la forma adecuada de dirigirse al (a) usuario(a) del servicio, llámese ciudadano(a) o entidad pública.

La atención al público en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero requiere de un grupo humano cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos(a).

La condición exigente de los usuarios de los servicios de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, en su mayoría, servidores públicos o ciudadanos expectantes, tanto nacionales como extranjeros, hacen que la atención deba ser más exigente desde el punto de vista de la información a suministrar y de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe liderar esta importante tarea.

Para el efecto se construyen al interior de la entidad y para lo pertinente divulgación los respectivos protocolos de atención en los diferentes canales de atención, en donde se imparten algunas recomendaciones referentes al comportamiento, aptitudes y actitudes frente al trato con el ciudadano hasta la presentación personal que influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y la entidad.

1. CONDICIONES GENERALES

- Los usuarios utilizarán los servicios conforme al horario de atención definido por la Dirección General de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Cuando exista alguna modificación en el horario por necesidad de la Entidad, este se hará público para que los usuarios tengan conocimiento al respecto.
- El acceso a las colecciones bibliográficas y documentales de la biblioteca y utilización de los diferentes servicios que la Entidad ofrece a los usuarios, se realizará de acuerdo con la normativa existente en cada caso y conforme al Manual de Procesos y Procedimientos
- Las personas que ingresen a la Entidad deben registrarse como usuarios en el Sistema de Información Llave del Saber, portar la Llave del Saber y no prestarla a terceros. Además, registrar el uso de los servicios a través de la Llave del Saber con algún bibliotecario o en los dispositivos definidos para tal fin ubicados en cada uno de los espacios.
- Los usuarios no deben presentarse en estado de embriaguez, bajo los efectos de sustancias psicoactivas o en condiciones higiénicas inapropiadas. En caso de presentarse en dichas condiciones, se les podrá restringir el ingreso a la Entidad.
- Se recomienda que el ingreso y permanencia de personas menores de doce (12) años de edad, debe hacerse en compañía de un adulto responsable.
- Los usuarios deben mantener normas de buena conducta y comportamiento dentro las instalaciones de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, tanto con los demás usuarios como con el personal y los bienes de la Entidad, y atenderán las sugerencias y recomendaciones sobre el cumplimiento de este reglamento.
- Los usuarios no podrán modificar la disposición del equipamiento y mobiliario de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.
- Los usuarios deben guardar el debido respeto con los demás usuarios de forma que se mantenga la adecuada convivencia y no se impida o interrumpa el derecho de éstos a gozar de los servicios que presta la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.

- Los usuarios que presentan alguna discapacidad física o condición especial de salud, cuentan con rutas y mecanismos especiales de accesibilidad.
- Está prohibido fumar dentro de las instalaciones de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, la Entidad es un espacio libre de humo. Los usuarios deben permitir la revisión por parte del personal de vigilancia, de elementos como bolsos, paquetes, morrales, maletines o similares, tanto a la entrada como a la salida de Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, así como a la revisión con el detector manual de metales (Garret).
- Toda persona que ingrese a las salas de consulta y lectura de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero deberá dejar los maletines, bolsos y paquetes en los casilleros dispuestos para tal fin y conservar la llave o ficha para su retiro. Se recomienda no dejar objetos de valor dentro de los casilleros. Por consiguiente, la Entidad no se hace responsable en caso de pérdida de cualquier objeto de propiedad del usuario. El costo por la pérdida de la llave o ficha y del deterioro de los casilleros por mal uso, será asumido por el usuario responsable del daño o pérdida.
- La utilización de cámaras fotográficas, videograbadoras y grabadoras de audio dentro de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, requerirá previa autorización expresa de la Dirección General, el proceso de comunicaciones o de quien haga sus veces cuando se trate de producciones de tipo académico, audiovisual o periodístico.
- La reproducción de libros y demás publicaciones puede hacerse con fines de uso privado y no con fines de lucro; en todo caso, la reproducción de las obras literarias o científicas debe estar dentro del marco de la Ley 23 de 1982, la Decisión 351 de la Comunidad Andina de Naciones, los artículos 270, 271 y 272 de la Ley 599 de 2000, la Ley 565 de 2000 y las demás normas relacionadas con los derechos de autor.
- El uso de Internet en equipos de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, debe hacerse exclusivamente para fines lícitos y de manera prudente y diligente. Cualquier conducta que atente contra la seguridad y el correcto funcionamiento de la infraestructura informática de la Entidad o de terceros, o

contra derechos o intereses patrimoniales o extrapatrimoniales de cualquier persona natural o jurídica, podrá dar lugar a responsabilidades civiles, penales o disciplinarias previstas en la ley.

- Los documentos de identidad, llaves y otros objetos que por alguna razón sean olvidados en las salas serán entregados en el punto de información. En todo caso, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero no responde por objetos y/o documentos de identidad olvidados en sus instalaciones o en los casilleros.
- Los materiales bibliográficos, documentales o cualquier otro elemento ubicado en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero no podrán ser retirados sin previa autorización.
- Para preservar el buen estado de las colecciones bibliográficas y documentales, los usuarios no podrán marcar, anotar, resaltar ni mutilar las obras.
- En el evento en que se produzcan daños o pérdida de los materiales y equipos de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, el usuario responsable deberá asumir el costo de las reparaciones a que haya lugar, reponerlo o pagar el valor comercial del objeto perdido o dañado.
- El uso de los equipos de cómputo para consulta de bases de datos, Internet, discos compactos, entre otros, se asignará en orden de llegada y de acuerdo con la disponibilidad de equipos. El uso de los computadores de la Entidad debe hacerse exclusivamente para fines lícitos y de manera prudente y diligente. Se prohíbe abrir páginas web que contenga material pornográfico o contenidos que se consideren obscenos.
- En caso de incumplimiento de alguna de las normas del presente reglamento, el personal de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero solicitará al usuario que modere y ajuste su comportamiento a lo contemplado en el presente reglamento y el Código Nacional de Policía y Convivencia. En caso de renuencia, La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero podrá determinar su retiro de las instalaciones, para lo cual, de ser necesario, se solicitará el apoyo de las autoridades competentes.

2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Establecer las directrices generales para la prestación del servicio de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero de la ciudad de Santiago de Cali, permitiendo que el usuario identifique fácilmente la oferta institucional y será reducido el tiempo de espera en la visita realizada a la institución.

2.1 ¿Dónde puedo solicitar o acudir en el momento en que tenga alguna duda o solicitud de los servicios de la Biblioteca Departamental?

El usuario puede dirigirse al primer piso de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, en el punto de información, y con las personas capacitadas brindarán información sobre todas las propuestas institucionales que brinda en todas las dependencias

- **CONFIABILIDAD:**

La información proporcionada debe ser precisa, sin reservas ni dudas, y provenir de fuentes seguras.

- **AMABILIDAD:**

Los servidores públicos deben tratar a los ciudadanos con respeto, gentileza y consideración.

- **DIGNIDAD:**

- La atención debe ser igualitaria, independientemente de la posición o cargo del ciudadano.

- **EFFECTIVIDAD:**

Aunque no siempre se resuelvan problemas de fondo, la atención debe ser ágil y contribuir a la solución.

- **OPORTUNIDAD:**

La atención debe ser puntual y en el momento adecuado.

- **ACTUALIDAD:**



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

La atención debe adaptarse a las necesidades actuales de la sociedad.

- **ADAPTABILIDAD:**

Debe ajustarse a las necesidades individuales de los ciudadanos.

- **SOLIDARIDAD:**

Los servidores deben mostrar empatía y comprensión hacia los ciudadanos. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio”.

2.2 Los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo que se encuentran en orientación a los usuarios de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, el usuario debe tener en cuenta los siguientes aspectos para brindar una mejor atención.

- Cumplir con su horario de trabajo; de ser posible, presentarse en el sitio de atención al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para adecuar su puesto de trabajo y presentación personal.
- No debe tener en su puesto de trabajo afiches, letreros, fotografías o imágenes que contaminen visualmente el área de atención del ciudadano.
- No se debe escuchar música en el computador, no utilizar radios, MP3 o audífonos, en la atención al ciudadano.
- Debe permanecer en su puesto de trabajo, para brindar una buena atención a las personas que requieran el servicio, en caso se ausentismo por algún motivo o tiempo asegurarse que haya alguien para reemplazarlo.
- La atención al cliente debe ser personalizada, permitiendo que la persona atendida se sienta importante para la institución.
- Escuchar atentamente a los usuarios en todas sus inquietudes o sugerencias presentadas.

- El tono de la conversación debe ser moderado, audible, manteniendo el contacto visual mientras se atiende a los usuarios.
- Mantener la calma en diferentes situaciones que se presenten principalmente cuando el usuario no entienda o no quiera entender alguna situación presentada.
- Si es posible, utilice el nombre del usuario, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- Abstenerse de contestar llamadas y conversar con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del usuario, durante la atención; esto demuestra desinterés por ende mala imagen a la Biblioteca.
- Nunca tutear a los usuarios ni utilizar frases afectuosas hacia estos.
- Evitar el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que pueden confundir a los usuarios.
- Sea moderado en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No manifieste juicios de valor respecto a la situación del usuario, ni cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Por ello, el servidor público debe:

- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.
- Los usuarios tendrán buena impresión del funcionario que lo atendió, si es el atendido con calidez y agilidad, orientándolo en forma respetuosa, clara y precisa.
- Pero si el servidor trata al usuario de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.
- Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que lo apoye en el manejo de la situación.

- Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al usuario la evaluación de este a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

2.3 Actitud

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los usuarios además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

2.4 Lenguaje

- En caso de utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por su nombre, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3 .ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende al público, es común encontrarse con usuarios inconformes, ofuscados o furiosos, ya sea por desinformación o por respuestas inesperadas. En tales situaciones, se recomienda mantener una actitud amigable y establecer contacto visual con el interlocutor. Es importante evitar cualquier forma de agresión verbal, gestual o postural.

3.1 Para abordar estas situaciones, se deben seguir las siguientes pautas:

- Permitir que el usuario se desahogue, escuchándolo con atención y sin interrumpirlo ni entrar en discusiones.

- En caso de que el mismo problema se repita con otro usuario, es fundamental informar al jefe inmediato para encontrar una solución definitiva.
- Mantener el control de la situación; si el servidor mantiene la calma, es probable que el usuario también se tranquilice.
- Utilizar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestren comprensión y empatía.

4 ATENCIÓN DE RECLAMOS

El proceso de mercadeo es responsable de recibir quejas, sugerencias y reclamos en la entidad. Si un servidor de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, tiene conocimiento de que un usuario desea presentar una queja o reclamo, debe informarle que el Grupo de Atención a los Usuarios es el encargado de gestionar este mercadeo.

Protocolo:

4.1 **Al atender reclamos, es fundamental seguir estas recomendaciones:**

- Escuchar atentamente a los usuarios.
- Formular las preguntas necesarias para comprender el problema y las solicitudes o peticiones del usuario.
- Explicar lo que se puede hacer y luego, de manera tranquila, dejar claro lo que no es posible.
- Implementar de inmediato la solución ofrecida.
- Respetar los plazos establecidos para responder, especialmente en casos de derechos de petición.
- En la medida de lo posible, contactar al usuario posteriormente para verificar su satisfacción con la solución.

- Registrar de inmediato la queja o reclamo si se presenta por escrito.

5 CANAL ESCRITO

El canal escrito permite a los usuarios realizar trámites, solicitar servicios, obtener información, orientación o asistencia mediante comunicaciones escritas, correos electrónicos, formularios de PQRSD y buzones de sugerencias.

5.1 Correspondencia

A continuación, las diferentes fases del protocolo:

5.1.1 Antes del Servicio:

- Llegar al lugar de trabajo antes del horario de atención al público para prepararse adecuadamente.
- Contar con los elementos necesarios para recibir y registrar la correspondencia.

5.1.2 Durante el Servicio:

Saludar con amabilidad, tener contacto visual y mostrar disposición para ayudar.

- Preguntar el nombre del usuario y utilizarlo cuando se dirija hacia él.
- Recibir y revisar los documentos a radicar, asignando un número de radicado en orden.
- Registrar la fecha y hora de recepción en el sistema.

5.1.3 Al Finalizar el Servicio:

Protocolo:

- Firmar y sellar la copia del remitente, informando el proceso siguiente en la entidad.

- En caso de que el requerimiento no sea competencia del área, informar al ciudadano.

5.1.4 Correo Electrónico

Recomendaciones generales:

- Responsabilidad en el uso de la cuenta de correo electrónico.
- Evitar el uso del correo institucional para fines personales.
- Imprimir correos solo cuando sea necesario.
- Comunicados internos deben realizarse por correo electrónico.
- No responder peticiones a través del correo institucional.
- Definir claramente el asunto del mensaje.
- Designar al destinatario principal en el campo "Para".
- Ser conciso y utilizar un tono impersonal.
- Dividir mensajes largos en párrafos.
- Evitar líneas de más de 80 caracteres.
- Adjuntar documentos considerando la compatibilidad del software.
- Incluir información de contacto en la firma.
- Revisar el mensaje antes de enviarlo para evitar errores.

5.1.5 Formulario Electrónico

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero ha creado un formulario PQRSD disponible en su portal web a través del siguiente enlace: <https://www.bibliovalle.gov.co/PqrBD/enviopqr/?ruta=enviopqr> . Este formulario permite registrar peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes de soporte técnico

- Buzón de sugerencias
- Verificar la disponibilidad de formatos para los ciudadanos.

- Abrir el buzón de sugerencias dos veces por semana.
- Extraer y remitir los formularios completados al área de Gestión Documental para su registro.
- Enviar la sugerencia al proceso de mercadeo para una respuesta oportuna y dentro de los plazos establecidos, en coordinación con la dependencia correspondiente.

5.1.6 Canal Presencial

En la institución existe un canal presencial que permite una comunicación directa y personalizada para la solicitud de tramites o servicios que ofrece la Biblioteca Departamental.

Es por esto por lo que se ofrece el servicio extendido para la atención al ciudadano de manera continua de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes; sábados 9:00 a.m. - 6:00 p.m. Domingos 10:00 a.m. - 3:00 p.m.

Recomendaciones generales:

- Presentación personal adecuada.
- Comportamiento apropiado durante el servicio.
- Expresión facial acorde.
- Uso adecuado de la voz y lenguaje.
- Postura corporal correcta.
- Cuidado del puesto de trabajo.
- Saludar al usuario de manera amable al llegar.
- Mantener la atención exclusiva al usuario.
- Explicar si se debe retirar del puesto y ofrecer un tiempo estimado de espera.
- Informar al ciudadano si la solicitud requiere un análisis adicional.
- Despedirse con cortesía y revisar los compromisos adquiridos.

6 INGRESO A LA ENTIDAD

6.1 Atención por parte de los Guardias de Seguridad

Desarrollo de la atención

- Tener contacto visual con él usuario, sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar con cortesía: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Biblioteca.
- Debe dirigirse a los ciudadanos, con respeto, y no utilizar palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros. ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?...diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a..”.
- Llamar a la dependencia requerida para anunciar el ingreso del ciudadano y obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso a la Biblioteca.
- Tener el listado actualizado de las áreas de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero con sus respectivas extensiones.
- Orientar al usuario hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.
- Atender exclusivamente al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

6.2 Atención en la Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...),
- ¿qué servicio solicita?. ¿Trae usted computador, tableta o similares?. Por favor,
- diligencie el siguiente formato de ingreso y dirijase a..”
- Sistema de Información Llave del Saber, portar la Llave del Saber
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del usuario y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

6.3 Desarrollo de la atención

6.3.1 Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a Función Pública”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear).
- Importante contar con agua y café disponibles para el usuario.

6.3.2 Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

6.3.3 Retiro del puesto de trabajo

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para:
- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

6.3.4 Solicitud requiere mayor análisis

- Explicarle al usuario la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Se Informará que la respuesta le llegará por el medio que dejo referenciado en el documento enviado a la Biblioteca.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

6.3.5 Finalización del servicio

- ¿Retroalimentar al usuario sobre servicios obtenidos en su paso por la Biblioteca Departamental, si le gusto alguna área específica y por qué?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso las inquietudes dejadas por los usuarios y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad durante la utilización de los servicios de la Biblioteca departamental, recopilar la información y tratarla con el área respectiva para buscarle una solución de fondo.

6.4 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios que ingresan a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

6.4.1 Adultos mayores o mujeres embarazadas:

Una vez entran a la Biblioteca, el funcionario del grupo de Atención al usuario Institucional debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

6.4.2 La atención a niños, niñas y adolescentes:

Tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

6.4.3 Personas en situación de vulnerabilidad:

Se encuentran en este grupo víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Cuando ingresen a la Biblioteca, debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

6.4.4 Grupos étnicos minoritarios:

Pertenecen a este grupo indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos, en el ingreso a la Biblioteca, se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo o técnico para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atenderlo en el servicio solicitado.

6.4.5 Atención de personas de talla baja:

Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.4.6 Personas en condición de discapacidad:

Recibirán una atención especial en el momento de llegada a la Biblioteca Departamental, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- **Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.**
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.” ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella solicitara el servicio o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el funcionario de la Biblioteca debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

6.4.7 Atención a personas con discapacidad visual

Para la atención de esta población específica los funcionarios de la Biblioteca Departamental tendrá mucho cuidado en el manejo y orientación de estos teniendo en cuenta su situación así:

- No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el funcionario de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés debe conectarse desde el computador al ‘Software lector de pantalla Jaws’, con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su petición en forma verbal o escrita.

De igual forma los funcionarios del grupo de atención al público institucional cuenta con el ‘Software de magnificación Magic’ que permite a las personas con baja visión trabajar en el computador su requerimiento escrito.

6.4.8 Atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

Las personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, el funcionario de la Biblioteca Departamental, que lo atiende debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

6.4.9 Personas con discapacidad física o motora

Para este grupo de personas el funcionario que los atiende no debe implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro

6.4.10 Personas con discapacidad cognitiva:

Para este grupo de personas el funcionario debe brindarles información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

6.4.11 Personas con discapacidad mental:

Para este grupo de personas el funcionario debe hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.4.12 Atención de Peticiones Verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 201611 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua. Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

7 MEDIO DE COMUNICACIÓN

7.2 Telefónica

Es el medio de comunicación con el que cuentan los grupos usuarios de valor caracterizados por la Biblioteca Departamental a través del cual pueden formular sus inquietudes o necesidades ante el Grupo de atención al usuario.

7.2.1 Recomendaciones generales

Si el funcionario no cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario. Además, se debe tener presente:

- Disponer de un listado de las áreas de la Biblioteca con sus respectivos números directos y/o extensiones.
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Disponer de información actualizada de las presentaciones o novedades que este presentando la Biblioteca Departamental.
- En caso de desconocimiento de alguna actividad a realizar amablemente solicitara tiempo para consultar y así dar la información correspondiente.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras se comunica con el área y con el funcionario competente.

8 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

8.1 SALAS DE CONSULTA Y LECTURA

Además de las condiciones generales antes previstas, para el uso de las salas de consulta y lectura, se aplicarán las siguientes condiciones especiales:

- a. Los usuarios que ingresen a las salas de consulta y lectura deben propiciar un ambiente adecuado para la concentración, el estudio y la investigación.
- b. No está autorizado consumir alimentos y/o bebidas dentro de las salas de consulta y lectura, así como también, atender llamadas telefónicas y realizar actos que puedan perturbar el orden general en las diferentes colecciones.
- c. El uso de los equipos de cómputo se asignará en orden de llegada y de acuerdo con la disponibilidad de equipos. El usuario podrá hacer uso de estos durante una (1) hora, período que podrá extenderse en uno o más periodos cuando no haya usuarios esperando turno, o según el caso.
- d. Para el caso de la sala infantil, el ingreso y permanencia de personas menores de seis (6) años, debe hacerse en compañía de un adulto responsable. Asimismo, el ingreso y permanencia de personas menores de cuatro (4) años en el espacio de la bebeteca, debe hacerse en compañía de un adulto responsable.
- e. El material de los acervos patrimoniales no se puede sacar de las salas ni fotocopiar completamente. Para obtener una copia, el usuario deberá solicitar la autorización al Coordinador de Servicios Bibliotecarios y de Consulta y el Líder del Proceso de Gestión Patrimonial, aclarando el uso que se dará de las reproducciones. El usuario se hace responsable del uso dado al material copiado, de conformidad con los respectivos derechos de autor.
- f. No está permitido el acceso de los usuarios a las áreas de conservación de libros, películas, revistas y/o periódicos.

8.2 HEMEROTECA

Para el uso de los servicios de esta sala se aplicarán además de las condiciones generales previstas al principio de este reglamento, las siguientes condiciones especiales:

- a. Para la consulta de materiales especiales, por ejemplo: Códigos, periódicos, diarios, anuarios, entre otros, los bibliotecarios solicitarán un documento de identificación original y vigente (No es posible exigir la cédula de ciudadanía, la

cédula de extranjería, la tarjeta de identidad, ni el pasaporte, salvo que el usuario de manera libre y espontánea lo quiera dejar bajo su responsabilidad). El documento entregado será devuelto al terminar la consulta.

- b. El material por consultar de manera simultánea por los usuarios es de tres (3) ejemplares. En el caso del periódico del día, será de un ejemplar a la vez.
- c. El préstamo externo de periódicos impresos no está autorizado; para la consulta en sala del material hemerográfico con fecha anterior al año 2001, es necesario que el usuario use guantes y tapabocas, los cuales deben ser traídos por él.
- d. No se permite la reprografía del material que se encuentre encuadernado y tampoco, el material que se encuentre en estado de deterioro.

8.3 SALA MULTIMEDIAL

Para el uso de los servicios de esta sala se aplicarán además de las condiciones generales previstas al principio de este reglamento, las siguientes condiciones especiales:

- a. Toda persona que ingrese a la sala multimedial deberá dejar los maletines, bolsos y paquetes en los casilleros dispuestos para tal fin y conservar la llave o ficha para el retiro de sus elementos personales.
- b. Los usuarios que se encuentren en la sala multimedial deben propiciar un ambiente adecuado para la concentración, el estudio y la investigación.
- c. No está autorizado consumir alimentos y/o bebidas dentro de la sala multimedial, así como también, realizar actos que puedan perturbar el orden general de la sala.
- d. No está permitida la reproducción de material sonoro o audiovisual ajeno a la colección de la sala.
- e. La consulta del material audiovisual se asignará en orden de llegada y de acuerdo con la disponibilidad de equipos. El usuario podrá hacer uso de estos por el tiempo que dure la proyección, y conforme al horario establecido para la sala.
- f. Los puestos de consulta para material audiovisual son preferiblemente de uso individual, pero, se permite el uso para máximo dos (2) personas.

- g. No está permitida la copia total o parcial del material que hace parte de la colección audiovisual, de acuerdo con la legislación sobre Derechos de Autor.
- h. Todos los usuarios que deseen utilizar los servicios que se ofrecen desde el Punto Vive Digital, deben registrarse en el sistema de información que ahí se maneja y presentar al gestor tic la Llave del Saber.
- i. Los usuarios no deben atentar contra la seguridad y el correcto funcionamiento de la infraestructura informática del Punto Vive Digital, para lo cual deberán abstenerse de descargar y/o instalar software no autorizado y utilizar dispositivos de almacenamiento portátil sin que hayan sido analizados previamente por el antivirus.
- j. El uso de los equipos de cómputo se asignará en orden de llegada y de acuerdo con la disponibilidad de equipos. El usuario podrá hacer uso de estos durante una (1) hora, período que podrá extenderse cuando no haya usuarios esperando turno. Si el usuario va a realizar un curso online o cualquier otra actividad o investigación académica, podrá hacer uso del servicio hasta por una (1) hora adicional.
- k. En la sala de entretenimiento. el uso de las consolas de videojuegos está destinado sólo a personas menores de edad. Los equipos se asignarán en orden de llegada y de acuerdo con la disponibilidad. El usuario podrá hacer uso de las consolas de videojuegos durante dos (2) horas, período que podrá extenderse cuando no haya usuarios esperando turno.
- l. El uso de los equipos de cómputo para consulta rápida se asignará en orden de llegada y de acuerdo con la disponibilidad de equipos. El usuario podrá hacer uso de estos durante quince (15) minutos, período que podrá extenderse cuando no haya usuarios esperando turno.
- m. El uso de los equipos de cómputo del Punto Vive Digital debe hacerse exclusivamente para fines lícitos y de manera prudente y diligente. Se prohíbe abrir páginas web que con tenga material pornográfico o contenidos que se consideren obscenos.
- n. Para el acceso a Internet, los niños menores de doce (12) años deben estar en compañía de un adulto responsable.
- o. El usuario tiene la responsabilidad de acatar las instrucciones y procedimientos establecidos por la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero para hacer uso de los equipos de cómputo y recursos multimedia. Asimismo, informar al gestor tic sobre

cualquier irregularidad en el funcionamiento del equipo asignado. El daño de algún dispositivo a razón del mal uso será responsabilidad del usuario

8.4 PRÉSTAMO EXTERNO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Para el uso del servicio de Préstamo Externo de Material Bibliográfico se aplicarán las siguientes condiciones específicas:

- a. El servicio de Préstamo Externo sólo está disponible para los usuarios que tengan el carné de préstamo externo o el documento que haga sus veces, acompañado del documento de identificación. Los usuarios deben solicitar previamente la autorización para el uso del servicio, diligenciado el formulario de “Solicitud de Servicio de Préstamo Externo”.
- b. Los usuarios sólo pueden solicitar hasta tres (3) libros pertenecientes a la Colección General y hasta cuatro (4) libros si alguno de ellos es de las Colecciones Infantil, Juvenil y Literatura.
- c. El material bibliográfico de las Colecciones de Literatura, Historia, Geografía, Valle del Cauca (que no forme parte del acervo patrimonial), Infantil, y Juvenil se prestará a los usuarios por un periodo de quince (15) días calendario con la opción de ser renovado una sola vez, siempre y cuando el título no se encuentre reservado por otro usuario.
- d. El material bibliográfico de la Colección General se prestará a los usuarios por un periodo máximo de quince (15) días calendario sin opción de renovación. El usuario no podrá realizar la reserva del mismo título que está prestando o que se encuentre cargado en su registro dentro del sistema, y sólo podrá solicitarlo después de tres (3) días de realizada la entrega.
- e. El material bibliográfico y documental de las Colecciones de Referencia, Hemeroteca, Valle del Cauca (que forme parte del acervo patrimonial), Multimedial, Fondos Especiales y Antiguos, y los ejemplares clasificados como “Reserva”, sólo serán prestados a los usuarios para consulta interna en cada una de las salas de lectura y consulta de la biblioteca.
- f. Los usuarios que tengan material bibliográfico prestado podrán realizar la renovación de los títulos de forma presencial, o a través del número telefónico (2) 6200413 o mediante los mecanismos que la entidad establezca para ello. Cuando

un título prestado se encuentre reservado por otro usuario, este no podrá ser renovado.

- g. Los usuarios que deseen reservar un título que se encuentre prestado lo podrán reservar de forma presencial, a través del número telefónico (2) 6200413 o mediante los mecanismos que la entidad establezca para ello. Cuando el material bibliográfico sea devuelto, el personal del servicio de préstamo externo se comunicará con los usuarios para informar sobre la disponibilidad de los títulos para que se acerquen por ellos.
- h. El usuario que por algún motivo de fuerza mayor no pueda desplazarse a la Entidad, el préstamo de material bibliográfico se realizará a través de tercera persona, quien deberá presentar el carné de préstamo externo o el documento que haga sus veces junto con autorización escrita y fotocopia del documento de identidad del usuario registrado.
- i. Los usuarios no podrán realizar la reserva del mismo título que están prestando o que se encuentre cargado en su registro dentro del sistema.
- j. Los usuarios no podrán prestar más de dos (2) ejemplares del mismo título, autor, año y editorial.
- k. Los usuarios deben reintegrar a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero las obras prestadas en las mismas condiciones físicas en que se les ha prestado, y dentro del período máximo estipulado para su devolución o cuando la Entidad lo requiera por alguna necesidad del servicio.
- l. Al presentarse una demora en la devolución del material bibliográfico prestado, el usuario deberá asumir el pago de una multa cuyo valor será el estipulado en el Acto Administrativo en donde se definen las tarifas. El valor de la multa se calculará por cada libro prestado y por cada día de atraso, incluyendo los domingos y festivos, hasta el momento en que se realice su devolución a la Entidad. En el caso que un usuario solicite un descuento o la condonación del valor total de la multa, éste deberá hacerlo a través de documento escrito, demostrar y/o sustentar insolvencia económica. Después de revisar la solicitud del usuario, la dirección General tomará la decisión de aprobar o no el descuento o la condonación del valor total de la multa.

- m. El usuario es responsable del material prestado que se encuentre cargado en su registro dentro del sistema, es por esto por lo que, deberá responder por los daños, pérdidas o demoras en el uso del material bibliográfico.
- n. El carné de préstamo externo o el documento que haga sus veces es personal e intransferible. No está permitido realizar préstamo de títulos a nombre de otra persona; si un usuario utiliza el carné de otra persona, éste se retendrá y el uso indebido se notificará a su titular. En caso de extravío del carné, el usuario deberá informar de inmediato en el mostrador donde se presta el servicio, para bloquear su registro o pagar su reposición.
- o. Los usuarios deben verificar el estado físico de los ejemplares que han pedido en préstamo antes de retirarlos, y notificar al encargado del servicio las anomalías detectadas. Cualquier reclamación posterior, será asumida por el usuario. Asimismo, deben velar por la integridad y conservación de los títulos prestados, y advertir al personal de la Entidad de cualquier daño que haya sufrido el material bibliográfico mientras estuvieron en su custodia.
- p. El usuario que por algún motivo no pueda desplazarse a la Entidad para realizar la devolución del material bibliográfico prestado, podrá devolverlo a través de un tercero. En caso de que el usuario vaya a realizar la devolución por fuera del horario de servicio, podrá hacerla informando al personal de seguridad y depositando los títulos prestados en el buzón de devoluciones ubicado en la entrada principal, registrando la información requerida en el formato de “Devolución de Material Bibliográfico”. El horario para realizar la devolución a través del buzón de devoluciones es de lunes a Viernes desde las 7:00 pm hasta las 9:00 pm, Sábados desde las 6:00 pm hasta las 9:00 pm, Domingos y Festivos desde las 3:00 pm hasta las 9:00 pm.

8.5 BIBLIOTECA MÓVIL

Por ningún motivo el usuario tiene permitido bajar el material bibliográfico y documental de la biblioteca móvil. En caso de ser necesario, sólo se permitirá con el consentimiento de la persona responsable de coordinar la actividad.

8.6 SALAS MÚLTIPLES Y AUDITORIOS



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Está prohibido consumir alimentos y/o bebidas dentro de las salas múltiples y auditorios, así como también, usar dispositivos electrónicos o elementos que puedan perturbar el orden y normal desarrollo de las actividades que se desarrollen en dichos espacios.

Los espacios deberán utilizarse en los horarios acordados, sea por intermedio de préstamo o alquiler, y no superar la hora de finalización indicada.

8.7 OBSERVATORIO ASTRONÓMICO

- a. El Observatorio Astronómico estará abierto al público regularmente de lunes a sábado, como mínimo, dentro del horario de 6:00 pm a 9:30 pm.
- b. El ingreso al Observatorio podrá suspenderse, sin previo aviso, a criterio del personal del Observatorio Astronómico por razones de seguridad o logística de las operaciones.
- c. Sólo serán admitidas no más de 15 personas a la vez dentro de la cúpula del telescopio, por razones de comodidad y seguridad. Si durante la prestación del servicio se concentra un número mayor de personas, éstas deberán esperar en el salón de charlas que se encuentra en el Observatorio Astronómico y/o en el mirador del espacio.
- d. Durante su estancia en el Observatorio Astronómico, los visitantes deberán cumplir estrictamente las indicaciones del personal, quienes son la autoridad designada por la Entidad. Asimismo, ninguna persona extraña al Observatorio podrá manipular libremente ninguno de los equipos que se encuentran en dicho espacio, a menos que el personal autorizado se lo indique.
- e. Los visitantes que ocasionen daños e imperfectos a las instalaciones o equipos del Observatorio deberán cubrir los gastos de reparación de estos.

8.8 MUSEO MIVO

A continuación, se establecen los principios básicos para el uso de los diferentes espacios del Museo MIVO

- a. El personal del Museo se encuentra para apoyar a las personas durante su visita. Sin excepción alguna, los visitantes deberán atender sus indicaciones.
- b. 2. Los menores de doce (12) años deberán estar acompañados de un adulto que se haga responsable de su seguridad.
- c. 3. No se permite consumir alimentos, bebidas, golosinas y goma de mascar dentro del Museo. Las personas que deseen consumir algún alimento deberán hacerlo en la cafetería antes de iniciar su recorrido por las salas del museo.
- d. No se permite correr, gritar, chiflar, empujar o realizar cualquier actividad que incomode o distraiga a los visitantes dentro de las instalaciones del Museo. Las personas adultas deben explicar a los niños pequeños el objetivo de estas normas.
- e. Está prohibido tirar basura, ensuciar o maltratar intencionalmente las áreas y los equipos del Museo.
- f. Los visitantes que ocasionen daños e imperfectos a las instalaciones o equipos del Museo deberán cubrir los gastos de reparación o sustitución de los mismos.
- g. Por su seguridad, los visitantes deberán usar los equipos del Museo como se indica en las instrucciones. De no respetar estas indicaciones, la Entidad tendrá el derecho de suspender su estancia. La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero no se hace responsable por accidentes ocasionados por imprudencia o mal uso de los equipos por parte de los usuarios.

8.9 VISITAS GUIADAS

Además de las condiciones generales antes previstas, durante las Visitas Guiadas, se aplicarán las siguientes condiciones específicas:

- a. Antes de programar la Visita Guiada, el responsable de la solicitud o su delegado debe recibir previamente las indicaciones para la visita. La asignación de espacios y actividades se hará en el momento de la reservación tratando de satisfacer, en la medida de lo posible, los intereses de los visitantes pero sin alterar el diseño general de la misma.
- b. Las instituciones educativas que tengan programada su Visita Guiada deberán confirmar su asistencia en un lapso no mayor a una semana antes de su visita y

deberán llegar 15 minutos antes del horario fijado. Pasando la hora establecida, se dará por cancelada la visita.

- c. Se atenderá en cada jornada un máximo de cuarenta (40) asistentes por visita.
- d. Los profesores responsables de los grupos deberán portar la credencial de su institución educativa en todo momento y estar al tanto de su grupo durante su estancia en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, así como coordinar la llegada y salida de su grupo.
- e. Cada institución educativa o líder será responsable de la seguridad y cuidado de todas las personas que los acompañen, así como de los daños que ocasionen durante la Visita Guiada.
- f. La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero no se hace responsable por accidentes ocasionados por imprudencia o mal uso de los servicios por parte de los alumnos y profesores durante la Visita Guiada.
- g. En caso de presentarse un mal comportamiento por parte de los alumnos o profesores de una institución educativa, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero tiene el derecho a suspender la Visita Guiada.