

Reglamento General del Programa de Bibliotecas Comfama

Presentación

Este Programa, puesto a disposición de la comunidad con el objetivo de propiciar su acercamiento a la información, a la investigación y al conocimiento, como un aporte a la transformación de la ciudad y al surgimiento de nuevas oportunidades de educación y cultura de sus habitantes, hace parte integral de la Red Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación, del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín y de la Red de Bibliotecas Públicas-Área Metropolitana, contribuye al logro de un mejor futuro regional y nacional, gracias a la unión de voluntades para el fortalecimiento y desarrollo de toda la ciudadanía.

Los principios de este Programa apuntan a una Biblioteca pública libre, abierta y gratuita para todos, con colecciones actualizadas, horarios extendidos y servicios fijos o de extensión donde la gente los necesite, generando oportunidades a sus usuarios mediante programas y eventos estimulantes para el desarrollo social, económico y cultural, apoyados en personal calificado y competente, al servicio de los fines y propósitos de la Caja.

Por lo anterior, se convoca a todos los usuarios al buen trato del personal encargado de los servicios, y al cuidado y utilización adecuada de los documentos, instalaciones, recursos y equipos, preferiblemente para fines educativos, formativos, culturales, recreativos, sociales y de investigación, acordes con el reglamento establecido, cuyo incumplimiento generarán sanciones.

El Programa de Bibliotecas Comfama está compuesto por sedes propias con bibliotecas, sedes coadministradas en Parques Biblioteca de Medellín, y por las Bibliómetros en alianza con el Metro de Medellín. Para estos dos últimos casos, aplica adicionalmente la normatividad específica que regula cada convenio.

Tabla de Contenido

1. Del Programa	4
1.1 Portafolio de Servicios.....	4
1.1.1 Servicios	4
1.1.2 Programas	4
1.1.3 Eventos.....	5
1.2 Espacios.....	5
1.3 Horarios de atención	5
1.4 Usuarios de los servicios.....	5
2. Del Reglamento	5
2.1 Derechos del usuario	5
2.2. Deberes del usuario	6
2.3. Sanciones	10
2.4. Normatividad específica por servicios.....	10
2.4.1. Préstamo de materiales bibliográficos y/o audiovisuales.....	10
2.4.1.1. Registro del usuario	10
2.4.1.1.1. Personas con nueve años de edad cumplidos, o más.....	11
2.4.1.1.2. Personas menores de 9 años de edad:.....	11
2.4.1.2. Capacidad de préstamo personal	11
2.4.1.3. Otras modalidades de préstamo	12
2.4.1.4. Devolución de los materiales	12
2.4.1.5. Reserva de materiales	12
2.4.1.6. Renovación de materiales	12
2.4.2. Fomento al uso de Tecnologías -TIC -Centros de Consulta en Línea y Salas Virtuales e Internet.....	13

2.4.2.1. Reserva y uso de espacios	13
2.4.2.2. Servicios Complementarios	14
2.4.3. Fomento a la Lectura	14
2.4.4. Consulta en Salas de Lectura	14
2.4.5. Servicio de Referencia	14
2.4.6. Servicio de Extensión Bibliotecaria	14
2.4.7. Formación de usuarios.....	15

1. Del Programa

1.1 Portafolio de Servicios

Los servicios que promueve el Programa son:

- ✓ Consulta en Salas de Lectura
- ✓ Préstamo de materiales bibliográficos y/o audiovisuales
- ✓ Referencia
- ✓ Fomento a la Lectura
- ✓ Fomento al uso de Tecnologías en Centros de Consulta en Línea y Salas Virtuales e Internet
- ✓ Extensión Bibliotecaria
- ✓ Formación de Usuarios

1.1.1 Servicios

Son las actividades que el Programa ofrece a sus usuarios durante los horarios de atención. Estos servicios son:

- Consulta de libros, revistas, periódicos, fotografías, videos, trabajos musicales, títulos multimedia y otros recursos en los diferentes soportes que se dispongan para tal uso.
- Préstamo de libros, videos, trabajos musicales, títulos multimedia y otros recursos en diferentes soportes.
- Uso de los puntos de acceso al catálogo bibliográfico automatizado
- Uso de espacios para el estudio o aprovechamiento individual y grupal en Salas de Lectura
- Acceso a Centros de Consulta en Línea y Salas Virtuales e Internet
- Asesoría individual o grupal sobre los espacios, servicios, programas y eventos, las colecciones disponibles y la ubicación de los materiales.
- Capacitación en el conocimiento y uso de las herramientas, equipos y materiales dispuestos para el servicio.
- Acciones de animación y promoción de la lectura para niños, jóvenes y adultos, tanto grupales como individuales, en los distintos escenarios (abiertos o cerrados), dispuestos en las programaciones.

1.1.2 Programas

Actividades dispuestas para los usuarios en horarios específicos, que se realizan periódicamente con una secuencia temática establecida. Pueden requerir inscripción previa. Por ejemplo, actividades académicas y culturales, capacitaciones y talleres, clubes, entre otros.

1.1.3 Eventos

Actividades que se realizan una sola vez en una fecha y hora específicas. Pueden requerir inscripción previa y estar sujetos a la programación mensual.

1.2 Espacios

Los Servicios son prestados al público en espacios propios o administrados por la Caja. Previa disponibilidad de los mismos.

1.3 Horarios de atención

Los horarios son establecidos por cada una de las Sedes, están publicados en cartelera y se pueden consultar en el subsitio de Bibliotecas de la página Web (www.comfama.com), en su Agenda Cultural y en otros medios considerados necesarios para informar a los usuarios.

1.4 Usuarios de los servicios

Son los Afiliados y no Afiliados, sean ellos personas naturales o jurídicas, que hacen uso de los Servicios ofrecidos.

Los menores de edad pueden participar de las actividades, objeto del presente reglamento, bajo la exclusiva responsabilidad de sus padres o adultos encargados de su cuidado.

Todo usuario grupal debe contar con un coordinador(a) de grupo que lo acompañe en el sitio durante las actividades concertadas, asumiendo este (a) la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes relacionados en el presente reglamento, a título personal y en nombre de cada uno de los integrantes del grupo.

2. Del Reglamento

2.1 Derechos del usuario

- Conocer el Reglamento General del Programa Bibliotecas Comfama.
- Ingresar a sus espacios y disfrutar de estos, previo cumplimiento de los requisitos previstos para ellos.
- Acceder a los servicios en los horarios establecidos y con las características ofrecidas.
- Recibir, por parte de los funcionarios, calidad en la atención, además de un trato amable y respetuoso en todas las circunstancias.

- Recibir información oportuna y veraz de los funcionarios respecto a las programaciones, los servicios y los eventos establecidos.
- Realizar actividades de lectura o consulta sin ser perturbado por el comportamiento de los funcionarios y demás usuarios de los servicios.
- Disponer de información actualizada y completa en los medios de comunicación sobre los programas y eventos de cada Sede.
- Ser escuchado por los funcionarios administrativos cuando desee hacer comentarios sobre la atención y/o los servicios. En su defecto, ser remitido al buzón de comentarios.
- Recibir respuesta, escrita o verbal, del personal administrativo a los comentarios manifestados.
- Ser informado oportunamente sobre los cambios realizados en los servicios que utiliza.

2.2. Deberes del usuario

- Conocer y acatar el Reglamento General del Programa Bibliotecas Comfama.
- Seguir las recomendaciones hechas por los funcionarios debidamente identificados, dentro de las instalaciones.
- Informar al personal de seguridad el ingreso y salida de dispositivos electrónicos como cámaras digitales, computadores portátiles, entre otros, además de los materiales bibliográficos externos.
- Acatar las medidas establecidas sobre el ingreso de maletines, morrales, contenedores de objetos y otras pertenencias, a los espacios donde se prestan los servicios.
- Solicitar autorización en la administración para la toma de registros fílmicos, fotográficos y de sonido dentro de las instalaciones donde se prestan los servicios.
- Solicitar autorización, al funcionario encargado, en caso de requerir el uso de materiales para cortar, pegar, pintar y trazar, tales como tijeras, vinilos, bisturís.

- Permitir la revisión de maletines, morrales, paquetes y otros contenedores, por parte del personal de seguridad, cuando sea requerido.
- Abstenerse de ingresar a las instalaciones, armas de cualquier tipo, bebidas alcohólicas, sustancias alucinógenas y toda clase de animales, sin excepción.
- Abstenerse de consumir en los espacios del programa: chicle, alcohol, cigarrillo o cualquier otra sustancia embriagante o alucinógena, o permanecer en los mismos bajo sus efectos.
- Abstenerse de ingresar alimentos o bebidas en lugares diferentes a los autorizados.
- Respetar la integridad física, psicológica, moral y religiosa, tanto de los usuarios como de los funcionarios.
- Cuidar y proteger todas sus pertenencias dentro de las instalaciones. Comfama no se hace responsable, en ningún momento, de equipos o pertenencias de los usuarios.
- Informar a un funcionario toda acción realizada o por realizar que atente contra su bienestar, el de los funcionarios u otros usuarios.
- Suministrar información personal veraz y actualizada cuando sea requerida para el disfrute de los servicios.
- Desplazarse por los espacios destinados al servicio en forma ordenada, respetuosa y silenciosa, además de utilizar un tono de voz moderado para hablar en los sitios específicos de consulta, investigación y estudio.
- Utilizar, dentro de las instalaciones, audífonos para escuchar sonidos o videos, con el fin de no perturbar la comodidad de otros usuarios
- Asistir puntualmente a los programas o eventos, previo registro o reserva para aquellos que lo requieran.
- Respetar los tiempos de uso determinado para cada servicio, programa o actividad con el fin de evitar afectar la programación prevista o las actividades de otros usuarios.
- Hacer uso adecuado de los mecanismos provistos para el acceso a los servicios, como filas, turnos, registros electrónicos, entre otros, en las condiciones que Comfama establezca.

- Hacer buen uso de todos los recursos (mobiliario, materiales bibliográficos o audiovisuales, computadores, acceso a redes, programas de computador, entre otros) durante el disfrute de los servicios.
- Portar identificación personal y presentarla a los funcionarios que lo soliciten para hacer uso de los servicios que lo requieran. Dependiendo del tipo de servicios, se categorizan los documentos de identidad exigidos, en los siguientes niveles: (Ver tabla a continuación)

CATEGORÍA	TIPO DE DOCUMENTO	SERVICIO QUE LO REQUIERE
Primer Nivel	Cédula de ciudadanía, Cédula de extranjería Tarjeta de Identidad Registro civil	Registro Préstamo de colecciones Centros de Consulta en Línea Salas Virtuales e Internet
Segundo Nivel	Libreta militar Pasaporte Visa Escarapela Comfama	Centros de Consulta en Línea Salas Virtuales e Internet Actividades culturales y de extensión bibliotecaria que requieran identificación En defecto de un documento de Primer Nivel
Tercer Nivel (*)	Pase de conducción Escarapela empresarial	Actividades culturales y de extensión bibliotecaria que requieran identificación cuando tienen foto. En defecto de un documento de Primer o de Segundo Nivel
Cuarto Nivel	Carné estudiantil Carné de Bibliotecas Carné de corporaciones, fundaciones y otras instituciones	Actividades culturales y de extensión bibliotecaria que requieran identificación En ausencia de alguno de los anteriores
(*)De Validación	Tarjeta Comfama Tarjeta de Afiliación a Cajas de Compensación. Tarjeta Cívica (Sistema Metro) Nit/Rut Certificado de supervivencia Acta de compromiso de responsabilidad	Son documentos de validación de servicios, en ningún momento reemplazan documentos del Primer Nivel. Se podrán solicitar como complemento de los documentos principales en servicio de préstamo de colecciones.

- Cancelar oportunamente la inscripción, reserva o registro con el cual haya comprometido su participación en algún servicio, en caso de no poder asistir, dando así oportunidad de acceso a otros usuarios.

- Acordar con la administración la disposición o montaje de los recursos necesarios para los eventos que hayan sido reservados para una actividad grupal.
- Devolver, de acuerdo con los procedimientos establecidos y en los términos pactados, todos los recursos que le hayan sido entregados en calidad de préstamo.
- Respetar, cuidar y proteger solidariamente el patrimonio de Comfama, de sus funcionarios y de los otros usuarios.
- Reportar a la administración los daños o averías que observe en los recursos que le sean entregados, de lo contrario podrá ser responsabilizado para su pago o reposición.
- Responder por todo daño, pérdida o demora en la devolución de los recursos propiedad de Comfama, entregados en calidad de préstamo de acuerdo con los lineamientos establecidos para cada caso.
- Abstenerse de reproducir, visualizar, presentar, publicar o utilizar cualquier contenido textual o audiovisual violento o pornográfico dentro de las instalaciones de servicios, utilizando cualquier medio o recurso.
- Abstenerse de infringir la seguridad del sistema Comfama, o de cualquier otro sistema accesible a través de la red, desde cualquier dispositivo, sea propiedad de Comfama, propio o de un tercero.
- Abstenerse de apagar, intentar reparar, modificar configuraciones, instalar dispositivos externos o manipular conexiones en cualquier equipo propiedad de Comfama, sin la debida autorización de la Caja.
- Abstenerse de instalar, utilizar, almacenar, transmitir, copiar o intercambiar software o cualquier otro material digital, utilizando dispositivos de su propiedad o de Comfama, vulnerando los derechos de propiedad intelectual.
- Almacenar preferiblemente sus archivos en dispositivos de almacenamiento externo propios. Comfama no se responsabiliza por archivos que el usuario guarde en los equipos utilizados para la prestación de los servicios, debido a que estos son de uso público y objeto de limpieza y mantenimiento permanentes.

2.3. Sanciones

El usuario que incumpla los deberes relacionados en el presente reglamento, afectando de cualquier modo el bienestar patrimonial, físico, psicológico o moral de los funcionarios o usuarios, dependiendo de la gravedad de la falta y persistencia en ella, será:

- Invitado por los funcionarios de la Sede a corregir las conductas contrarias al reglamento de servicios.
- Amonestado e informado de los pagos, reposiciones o indemnizaciones que deba hacer a la Caja.
- Retirado de las instalaciones de servicios.
- Restringido en su acceso temporal o definitivo a uno, varios o todos los servicios.
- Reportado o denunciado ante las autoridades competentes, en casos en los que la administración considere procedentes.

2.4. Normatividad específica por servicios

2.4.1. Préstamo de materiales bibliográficos y/o audiovisuales

Los usuarios pueden retirar de las instalaciones los materiales que deseen utilizar bajo la modalidad de préstamo personal.

Requisitos generales:

Para hacer uso del servicio de préstamo personal de materiales bibliográficos y audiovisuales, o préstamo interbibliotecario e interinstitucional todo usuario debe:

- Estar registrado en el sistema de información para préstamo
- Presentar documento de identidad al funcionario de circulación y préstamo cada vez que se haga uso del servicio.
- Estar a paz y salvo con el Sistema de Bibliotecas de Comfama y Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín.

2.4.1.1. Registro del usuario

Los usuarios deben registrarse personalmente, de acuerdo con los parámetros fijados por la Caja, en general y bajo las siguientes consideraciones:

2.4.1.1.1. Personas con nueve años de edad cumplidos, o más

- Documento de identidad de primer nivel
- Tarjeta de validación de servicios vigente (Comfama, Cívica), o en su defecto, referencias personales y/o familiares que al momento del registro le sean solicitadas.

Notas:

- a. Estudiantes no afiliados, podrán cobijarse con los acuerdos interinstitucionales o interbibliotecarios que autorice la Caja.
- b. Personas en situación de discapacidad o tercera edad, que no puedan movilizarse físicamente, deberán presentar documentos de acuerdo con el procedimiento establecido para el registro y préstamo de material.

2.4.1.1.2. Personas menores de 9 años de edad:

- Estar acompañado por uno de los padres, de primer grado de consanguinidad o civil, quien será solidariamente responsable del material prestado por él o la menor. A su vez este adulto firmará un documento de compromiso.
- Documentos de identidad (primer nivel) de ambas personas.
- Tarjeta de validación de servicios vigente (Comfama, Cívica) o en su defecto: Referencias, personales y/o familiares que al momento del registro le sean solicitadas.

2.4.1.2. Capacidad de préstamo personal

El usuario puede prestar el máximo de materiales autorizados, observando los tiempos adjudicados, según condición y formato, clasificados así:

- Libros
- Audiovisuales
- Folletos
- Revistas
- Realías
- Mapas
- Fotografías

Los periódicos y materiales de referencia, sólo se prestan para consulta en sala.

Para conocer el número máximo de materiales, tiempos de préstamo y número de renovaciones permitidas por tipo de material, ver el subsitio de Bibliotecas de la página Web (www.comfama.com).

2.4.1.3. Otras modalidades de préstamo

Los préstamos interbibliotecarios, interinstitucionales, por convenio, de extensión bibliotecaria y particulares, se establecen para algunas bibliotecas del Programa, y poseen requisitos y condiciones determinadas por la administración.

2.4.1.4. Devolución de los materiales

Los materiales podrán devolverse, preferiblemente, en la misma Biblioteca donde se hizo el préstamo. En todos los casos, donde lo indique Comfama.

2.4.1.5. Reserva de materiales

La reserva de materiales para préstamo puede realizarse en el puesto de circulación y préstamo de cada Biblioteca, vía telefónica, desde la Web Comfama o a través del sitio Web de la Red de Bibliotecas, o por otros mecanismos implementados en el devenir del desarrollo tecnológico, siempre y cuando el usuario se encuentre habilitado en el Programa, no presente morosidad y esté registrado como usuario activo y vigente.

El usuario puede reservar desde uno hasta la totalidad máxima de materiales autorizados, siempre y cuando dichos materiales estén prestados a otros usuarios, para lo cual, el día mismo de la devolución del material reservado, recibirá notificación mediante llamada telefónica, correo electrónico u otro mecanismo, de la disponibilidad de los materiales para su préstamo.

El usuario debe hacer el préstamo dentro del rango de tiempo determinado, a partir de la notificación de disponibilidad. Transcurrido el plazo, el sistema cancelará automáticamente la reserva y dispondrá el material para la siguiente reserva, si la hay, o quedará disponible para ser prestado a los usuarios de la biblioteca.

2.4.1.6. Renovación de materiales

El usuario puede renovar el material prestado el máximo de veces autorizadas por el sistema bibliotecario, en forma presencial, vía Web, telefónica, o por otros mecanismos implementados en el devenir del desarrollo tecnológico, siempre y cuando:

- El sistema no reporte mora en la entrega de materiales o multa por devolución extemporánea.

- El material a renovar no se encuentre en estado de reserva para otro usuario.
- No se trate de materiales de reserva.

2.4.2. Fomento al uso de Tecnologías -TIC -Centros de Consulta en Línea y Salas Virtuales e Internet

Son espacios de carácter educativo, cultural y tecnológico que permiten el uso y apropiación de recursos de información y comunicación –TIC- como computadores, programas de computador, colecciones en formato digital, enciclopedias en línea, títulos multimedia e Internet.

Su servicio se presenta mediante la modalidad de turnos, implementados con duraciones específicas que requieren, para su adjudicación, de la presentación de un documento de identidad vigente, en cualquiera de los niveles o, en su defecto Tarjeta de validación de servicios (Comfama, Cívica)

Otras consideraciones:

- El acceso del usuario a los turnos estará determinado por la programación establecida y la disponibilidad de recursos.
- El usuario que efectúe una reserva para reproducir algún material audiovisual podrá utilizar el tiempo necesario para completar la reproducción, siempre y cuando avise con anterioridad y se cuente con disponibilidad de recursos.
- El ingreso de acompañantes debe ser autorizado por el funcionario del CCL o de la Sala de Navegación, y no debe exceder el máximo de uno (1) por persona.
- El servicio es de carácter público, por lo que el uso de los equipos se está monitoreando permanentemente.

2.4.2.1. Reserva y uso de espacios

Los usuarios pueden solicitar reserva individual o personal, con anticipación de tres (3) días hábiles en forma presencial o mediante llamada telefónica a las líneas establecidas para el servicio.

Las reservas grupales deben solicitarse con anticipación mínima de seis (6) días hábiles, mediante carta o correo electrónico dirigido a la administración de la Sede o responsable del servicio de la Biblioteca. Esta solicitud será evaluada teniendo

en cuenta la finalidad, la cantidad de usuarios participantes, el acompañamiento y responsabilidad de un líder de grupo y la buena utilización de reservas anteriores, entre otros aspectos.

El responsable del servicio de la biblioteca notificará al solicitante la aprobación o no de la reserva grupal.

2.4.2.2. Servicios Complementarios

Los usuarios podrán acceder a servicios complementarios que Comfama disponga para tal con sus respectivos costos (fotocopiadora, impresión, etc.)

2.4.3. Fomento a la Lectura

Este servicio contribuye al fortalecimiento de seres autónomos, responsables y críticos, que a su vez aumenten el uso y el gusto por la lectura, concibiéndola como un elemento esencial de su condición personal. Está supeditado a la programación establecida por las sedes y requiere en determinados casos de preinscripciones o elaboración de listas de asistencia, tal como se indica en los numerales 1.1.3. Eventos y 1.2. Espacios de este reglamento.

2.4.4. Consulta en Salas de Lectura

Este servicio busca garantizar espacios acordes y cómodos a los fines del servicio y se aplican todos los deberes contemplados en este Reglamento.

2.4.5. Servicio de Referencia

Comfama dispondrá de personal competente, para acompañar la atención de usuarios que puedan requerir orientación más específica frente al uso en especial de la colección bibliográfica. Este servicio podrá ofrecerse presencialmente o por otros canales que se determinen.

2.4.6. Servicio de Extensión Bibliotecaria

Se podrán contemplar modalidades de extensión bibliotecaria, acorde con los fines del Programa Bibliotecas y para el efecto se realizarán los pasos y procesos que determine la Caja para cada uno de estos, con el fin de ampliar el radio de acción del mismo.

2.4.7. Formación de usuarios

El Programa de Bibliotecas generará eventos o programas que propendan por la formación de públicos para el servicio bibliotecario y que les facilite el acceso al conocimiento disponible en los diferentes medios y soportes.

Este Reglamento rige a partir de la fecha de su publicación.