 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Código: O-AA- 007
		Versión: 00
		Fecha: 18/11/2019
		Página 1 de 6

OBJETIVO

Brindar una atención, asesoría y orientación con calidad, reflejada en la amabilidad y oportunidad a los usuarios que requieren los servicios y procesos ejecutados desde la Secretaría de Educación, Cultura y Juventud en las Bibliotecas Públicas del Municipio de La Ceja del Tambo.

CONTENIDO


En la presente guía se encuentran definidas las directrices y pautas de la Asesoría y Asistencia que se lleva a cabo para establecer las recomendaciones generales en la prestación del servicio, acompañamiento y atención a los usuarios que visitan las Bibliotecas Públicas Municipales, garantizando el adecuado manejo de los servicios tecnológicos, informáticos, culturales, sociales y de acceso al conocimiento.

El servicio de referencia es la adecuada asesoría y orientación que brinda la biblioteca para resolver necesidades de información del ciudadano, estas necesidades son muy diversas, pueden ir desde aspectos generales sobre una temática, hasta información específica según sus intereses, personales, académicos, laborales y ciudadanos.

Cualquiera que sea la necesidad de información, las bibliotecas deben estar en capacidad de atenderla, posibilitando que, además de la información requerida, el usuario adquiera la formación para hacer uso autónomo de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, de acuerdo con los siguientes detalles:

GLOSARIO:

- ✦ **Evaluación:** Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.
- ✦ **Koha:** sistema integrado de gestión de bibliotecas, el primero de código fuente abierto. Koha le permite al bibliotecario manejar la mayoría de los procedimientos administrativos de una Biblioteca, y además proveer a los visitantes con un catálogo público para la consulta de ejemplares y circulación
- ✦ **Winisis:** base de datos donde el usuario puede consultar el material bibliográfico que necesite bien sea por autor, título, asignatura topográfica entre otros. Las bases de datos Winisis se pueden diseñar para todo tipo de documentos tanto bibliográficos, como digitales, de audio de video y de imagen.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Código: O-AA- 007
		Versión: 00
		Fecha: 18/11/2019
		Página 2 de 6

✚ **Referencia:** es una de las áreas principales que se desarrolla en todo tipo de bibliotecas. este servicio consiste en la asistencia personal al usuario en el proceso de búsqueda de la información.

✚ **Asesoría:** Información y orientación sobre un tema determinado.

✚ **Afiliación:** procedimiento a través del cual los usuarios ingresan sus datos, en una base de datos con el fin de obtener el carnet o la Llave del saber.

1. MANEJO DE AGENDAS VIRTUALES:

Las Bibliotecas Públicas Municipales planean en agendas virtuales, respetando los espacios que cada profesional señale (ya sea por capacitaciones, reuniones, días compensatorios; entre otros), para poder asesorar de una forma eficaz y eficiente.


2. SERVICIO DE REFERENCIA:

El Servicio de Referencia deberá ser informativo, fomentar la capacidad de informarse, orientando a los usuarios cómo encontrar respuesta a sus preguntas, manteniendo la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de las preguntas, empleando una técnica neutral de entrevista para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, dar respuesta clara al usuario de modo preciso y adecuado.

2.1.1 La entrevista de referencia

Recomendaciones para efectuar una entrevista de referencia:

- ✚ Salude con amabilidad y respeto al usuario. Dele la bienvenida a la Biblioteca y pregunte en que puede ayudarle. Se registra en la plataforma virtual Llave del saber.
- ✚ Escuche con atención y sin interrupciones al usuario. Es posible que en un primer momento no logre identificar el tema de consulta.
- ✚ Establezca un diálogo con el usuario a través de sencillas preguntas sobre la temática solicitada, el propósito de uso de la información (interés informativo, trabajo académico, fines de investigación, los límites cronológicos, entre otros), hasta delimitar al máximo el tema de consulta.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Código: O-AA- 007
		Versión: 00
		Fecha: 18/11/2019
		Página 3 de 6


- ✦ Pregunte si conoce algún autor o título en particular, que desee consultar o si se exceptúan de la búsqueda, para no ofrecer información redundante.
- ✦ Conozca qué tipo de materiales y formatos prefiere (bibliográfico: libros, revistas, enciclopedias/ impresos; electrónicos, audiovisuales)
- ✦ Determinar el grado de especialización de la información solicitada, le ayudará a seleccionar las fuentes de información a utilizar para realizar la búsqueda.
- ✦ Para realizar búsquedas especializadas puede apoyarse con el uso de Bases de Datos Koha y/o Winisis, que le ayudarán a precisar la temática que requiere el usuario.
- ✦ Informe al usuario acerca de los tipos de materiales recuperados y explique la estrategia de búsqueda empleada y la ubicación exacta de los materiales.
- ✦ Facilite un equipo de cómputo si se trata de información electrónica.
- ✦ Si la biblioteca no cuenta con la información solicitada, explique al usuario que procedimiento va a seguir para ubicarla en otra institución, el tiempo que tomará la respuesta y la vía de comunicación que utilizará para atender la consulta.

Si el propósito de consulta corresponde a servicios de Atención al Ciudadano, asista al usuario en la identificación del organismo o entidad estatal y sus datos (dirección o sitio web, funciones, entidades que la conforman, etc).

- ✦ Cuando las consultas son recibidas por la biblioteca vía correo electrónico o físico y la sección de preguntas del sitio web de la biblioteca, es importante tener en cuenta los tiempos establecidos en el formato de solicitudes y ofrecer respuesta en profundidad al objeto de la solicitud. Registro en F-AA-001.

2.1.2 Estadísticas y control de usuarios:

En las Bibliotecas Públicas Municipales el control de usuarios se hace por medio de una plataforma virtual (Llave del saber), para así llevar un registro día a día de los usuarios que son atendidos. De igual forma se manejan otros formatos desde el drive-F-AA-001, donde se deposita toda información concerniente al registro de los participantes que se inscriben en los diferentes cursos y talleres que se ofrecen en las Bibliotecas Públicas Municipales.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Código: O-AA- 007
		Versión: 00
		Fecha: 18/11/2019
		Página 4 de 6

3. SERVICIO DE PRÉSTAMO:

El reglamento para préstamo externo de materiales, describe las condiciones que los usuarios deben cumplir al momento de solicitar libros, folletos, manuscritos y material gráfico, sonoro, musical y audiovisual que se encuentra disponible en las Bibliotecas Públicas Municipales.

La presente guía, recopila las condiciones de préstamo externo de materiales para que los usuarios lleven el material fuera de la biblioteca.

3.1 Carnet:


Se orienta al usuario la forma adecuada para obtener el carnet de las Bibliotecas y se le explica cuál es el tiempo estipulado de préstamo, renovación y devolución del material bibliográfico.

Condiciones del servicio de préstamo externo con carnet:

- ✚ El tiempo de préstamo es de 15 días, y podrá ser renovado hasta por 2 veces personalmente o por teléfono.
- ✚ Se podrá solicitar hasta 3 libros simultáneamente.
- ✚ El material de literatura y colección general, se prestará hasta por 15 días, y el material audiovisual por 15 días.
- ✚ La devolución del material deberá hacerse en los puntos y horarios de atención al usuario.
- ✚ El usuario debe verificar el estado del material que se le suministra antes de retirarlo de las instalaciones de la biblioteca y en caso de encontrar algún defecto, reportarlo al bibliotecario o persona encargada que haga el préstamo.
- ✚ En situaciones de pérdida o daño del material, el usuario deberá realizar la reposición del mismo.

3.2 Llave del saber:

Al usuario interesado en obtener la llave del saber, se le hace entrega del formulario que debe diligenciar (datos personales, referencias y si es menor de edad, datos del acudiente) anexando el documento de identidad, para obtener la tarjeta magnética (llave del saber) la cual le facilitará el préstamo del material bibliográfico.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Código: O-AA- 007
		Versión: 00
		Fecha: 18/11/2019
		Página 5 de 6

Condiciones del servicio de préstamo externo con llave del saber:

- ✚ El tiempo de préstamo es de 15 días, y no podrá ser renovado.
- ✚ Se prestará personalmente con la llave del saber.
- ✚ Se podrá solicitar 1 libro.
- ✚ El material de literatura y colección general, se prestará hasta por 15 días, y el material audiovisual por 15 días.
- ✚ La devolución del material deberá hacerse en los puntos y horarios de atención al usuario.
- ✚ El usuario debe verificar el estado del material que se le suministra antes de retirarlo de las instalaciones de la biblioteca y en caso de encontrar algún defecto, reportarlo al bibliotecario o persona encargada que haga el préstamo.
- ✚ En situaciones de pérdida o daño del material, el usuario deberá realizar la reposición del mismo.


3.3 Recomendaciones para evitar sanciones a usuario

Se recomienda que la biblioteca diseñe campañas de buen uso del material bibliográfico por parte de los usuarios e incentive las buenas prácticas para su conservación, por ejemplo:

- ✚ Enviar mensajes a los correos electrónicos de los usuarios e instituciones que tienen material prestado, para recordarles fecha límite de devolución.
- ✚ Se llama a los usuarios vía telefónica después de 8 días de que el material bibliográfico este vencido, para recordarles devolverlo.
- ✚ Publicar en las salas de consulta avisos que le recuerden a los usuarios la devolución del material prestado.

3.4 Préstamo de materiales no bibliográficos:

Desde las Bibliotecas Públicas Municipales, se prestaran equipos, muebles y/o enseres, a las dependencias de la administración municipal, de acuerdo a las directrices del jefe inmediato, implementando el formato para préstamos de espacios y elementos, con el fin de llevar un adecuado control.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Código: O-AA- 007
		Versión: 00
		Fecha: 18/11/2019
		Página 6 de 6

4. SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL – SIL:


Un servicio de información local, puede considerarse como un servicio bibliotecario más integrado en el tejido social del municipio, el cual reúne toda la información que a través de los distintos frentes administrativos, políticos sociales, económicos, comerciales, culturales, los estructura con el propósito de que puedan ser fácilmente consultados y los difunde garantizando la igualdad de posibilidades de los ciudadanos a la hora de acceder la información de y sobre el municipio, información general sobre el entorno geográfico, flora, fauna, clima, costumbres, información sobre historia, cultura, economía, fecha en que se fundó, fiestas patronales, libros de autores nacidos en la localidad, entre otros, sean urbanos o rurales.

5. EVALUACIÓN:

La prestación del servicio se evalúa semestralmente, mediante encuesta denominada libreta de calificaciones del servicio. F-AA-021.

NOTAS DE CAMBIOS:

No.	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
1	00	Se crea	00

Elaboró: Líder Proceso de Asesoría y Asistencia	Revisó: Representante por la Dirección
Firma: 	Firma: 