 <p><b>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO</b> de Medellín para América Latina</p>	<p><b>CIRCULAR NORMATIVA</b></p>	<p>F-GARD-14 Versión 02 Fecha: 2016/01/17</p>
--	----------------------------------	---

**CIRCULAR NORMATIVA 202060007**

DG100-05.02

**Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina** UNIDAD DE CORRESPONDENCIA  
NIT. 890.980.150-1 CIRCULAR NORMATIVA  
FECHA: 2020/04/30 RADICADO 202060007 HORA: 05:22  
PARA: EL PÚBLICO EN GENERAL  
COD.DEPENDENCIA DG100 COD.ARCHIVO 05.02

Medellín, 30 de abril de 2020

Para: EL PÚBLICO EN GENERAL

Asunto: **IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN.**

**FUNDAMENTO NORMATIVO:**

La Circular Informativa 202050013 expedida por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, acatando las disposiciones del Gobierno Nacional y Departamental (cuarentena por la vida), suspendió transitoriamente sus operaciones, tanto en su sede central como en sus filiales.

Posteriormente, se emitió la Resolución 202040069 de 2020 expedida por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, en la que se indicó suspender los servicios presenciales e implementar la realización de planes de trabajo en casa en cumplimiento del plan estratégico Institucional, de la ejecución de los convenios Interadministrativos y otro tipo de contrataciones que se encuentran en ejecución por parte de la BPP, para la continuidad de los servicios virtuales, telefónicos y demás no presenciales con el fin de dar cumplimiento al Decreto 457 de 2020, que ordenaba la medida de aislamiento preventivo hasta el 13 de abril de los corrientes,.

Seguidamente el Gobierno Nacional expidió el Decreto 531 del 8 de abril de 2020, que derogó el Decreto 457 de marzo de 2020 y ordenó la continuidad de la medida de aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes en la República de Colombia hasta el 26 de abril de 2020; sin embargo, el Presidente de la Republica en un comunicado oficial emitido el día 20 de abril de los corrientes anunció que la medida se extendía hasta el 10 de mayo de 2020

El artículo 3° del Decreto 491 de 2020, ordena a las autoridades dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán sus servicios, durante la contingencia por el Covid-19, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

Así mismo, la Biblioteca asume la realización y la comunicación con sus usuarios de manera virtual y en general a través de todas las formas no presenciales, como un reto que

le permite continuar avanzando y mejorando en su estregía de **BIBLIOTECA DIGITAL**, con lo cual, contribuirá notablemente al cumplimiento del Plan de Desarrollo de Medellín 2020-2023 a través de la articulación con el proyecto "Valle del Software", propuesta que ha sido socializada y revisada por los integrantes del Consejo Directivo y el Comité de Gestion y Desempeño de la BPP, bajo la dirección de la Subdirección de Planeación y el apoyo de la Secretaría de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín.

Por tal motivo, procede a dar cumplimiento a la normativa anteriormente descrita y para ello oficializa a través de la presente Circular Normativa el protocolo para la prestación de los servicios básicos de la BPP de forma no presencial, utilizando para ello los medios a su alcance, los cuales se describen a continuación:

**IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS BASICOS DE LA BIBLIOTECA PUBLICIA PILOTO DE MEDELLIN**

Servicios básicos	Portafolio Servicios BPP	Definición del servicio BPP	Procesos	Canal de oferta del servicio
Consulta	Consulta General	Acciones que emprende el usuario para satisfacer sus necesidades de información	Experiencias servicios bibliotecarios y Colecciones generales patrimoniales	Electrónico con personal, base de datos de preguntas y respuestas y el correo electrónico. Digital con personal, colecciones digitales y apoyo del chat en línea.
	Consulta Especializada	Acciones específicas que emprende el usuario en la Biblioteca, para satisfacer sus necesidades de información y profundizar en un objeto de estudio.	Experiencias servicios bibliotecarios y Colecciones generales patrimoniales	Electrónico con personal, sitios web especializados, base de datos de preguntas y respuestas y el correo electrónico. Digital con personal, sitios web y portales, colecciones digitales y apoyo del chat en línea.
Préstamo	Préstamo de (materiales) libros y documentos	Acceso a la información en sus diferentes soportes por parte de los usuarios, de	Experiencias servicios bibliotecarios	Digital, de forma autónoma por parte del usuario con validación en la plataforma de OVER DRIVE.



	en diferentes soportes	acuerdo con las políticas institucionales.	Colecciones generales y patrimoniales	
	Préstamo a domicilio	Acceso al uso de los materiales bibliográficos, documentales, audiovisuales, en diferentes soportes por fuera de las instalaciones de la Biblioteca, de acuerdo con las políticas institucionales	Experiencias servicios bibliotecarios y Colecciones generales y patrimoniales	Digital con personal y autogestión del usuario para solicitudes, reservas y renovaciones.
	Préstamo interbibliotecario	Acceso al uso de materiales bibliográficos, documentales y audiovisuales por parte de usuarios que, en ejercicio de convenios entre unidades de información, no se encuentran registrados en la Biblioteca Piloto o en el SBPM.	Experiencias servicios bibliotecarios y Colecciones generales y patrimoniales	Digital con personal y autogestión del usuario para solicitudes, reservas y renovaciones.
Referencia	Referencia General	Acciones de búsqueda, orientación y acompañamiento que emprende el Referencista o servidor público, para satisfacer las necesidades de información del usuario.	Experiencias servicios bibliotecarios y Colecciones generales y patrimoniales	Electrónico con personal, base de datos de preguntas y respuestas, repositorio digital y el correo electrónico.  Digital con personal, colecciones digitales y apoyo del chat en línea.
Formación de usuarios	Visitas guiadas	Recorrido por las instalaciones y espacios, que permite conocer los	Experiencias servicios bibliotecarios	Electrónico con personal, suministro de guías y tutoriales por correo electrónico.



		recursos y servicios que la Biblioteca tiene disponibles para sus usuarios.		Digital por parte del usuario con acceso al sitio web.
Servicio de información local	Información local y regional	Material bibliográfico en diferentes soportes, con información producida por y con las comunidades de los entornos inmediatos de los territorios donde la Biblioteca presta servicios.	Experiencias y servicios bibliotecarios Contenidos para la ciudadanía Colecciones generales y patrimoniales	Electrónico con personal, base de datos de preguntas y respuestas y el correo electrónico. Digital con personal, colecciones digitales y apoyo del chat en línea.
Programación cultural	Agenda Cultural	Oferta y difusión de exposiciones y exhibiciones de propuestas creativas, artísticas y culturales para el deleite y la formación cultural de públicos, en sus diferentes expresiones.	Contenidos para la ciudadanía	Digital contenidos en diferentes formatos. Difusión de contenidos a través de correo electrónico alojados en la pagina web. Dinamización de contenidos en redes facebook, instagram y YouTube. Interacción con los usuarios y los contenidos por live de Facebook, YouTube e Instagram.
Servicios de extensión a la comunidad	Concursos	Estrategia basada en la oferta de talleres de animación a la lectura-escritura que busca estimular la creatividad literaria entre niños.	Experiencias y servicios Colecciones generales y patrimoniales	Digital con personal, y convocatoria al concurso de cuento Pedrito Botero, difusión y publicación digital en sitio web y distribución por correo electrónico y de acceso a plataformas de visualización. Convocatoria por freepress en medios de comunicación escritos y televisivos.



	Conferencias	Espacio de difusión cultural, académico y de promoción de creadores y divulgación temática de interés para la ciudadanía.	Contenidos para la ciudadanía Colecciones generales y patrimoniales	Dinamización de contenidos en redes facebook, instagram y YouTube. Interacción con los usuarios y los contenidos por live de Facebook, YouTube e Instagram.
	Talleres literarios	Espacio que busca desarrollar destrezas y habilidades en lectura, escritura, escucha, y oralidad para diferentes públicos	Contenidos para la ciudadanía Colecciones generales y patrimoniales	Electrónico con personal, contenidos en formato digital y el uso de plataforma electrónica para la distribución e interacción por Whatsapp y facebook . Dinamización de contenidos en redes facebook, instagram y YouTube. Difusión de contenidos a través de correo electrónico alojados en la pagina web.
	Talleres musicales y artísticos	Espacio de apreciación e iniciación a la música y las artes plásticas para diferentes públicos.	Contenidos para la ciudadanía Colecciones generales y patrimoniales	Electrónico con personal, contenidos en formato digital y el uso de plataforma electrónica para la distribución e interacción por Whatsapp y facebook . Dinamización de contenidos en redes facebook, instagram y YouTube.




	Tertulias literarias	Espacio de encuentro y conversación con diversos públicos, alrededor de la literatura, que busca estimular la lectura, la reflexión, y la creación de textos.	Experiencias servicios y Colecciones generales patrimoniales	Electrónico con personal, contenidos en formato digital y el uso de plataforma electrónica para la distribución e interacción por Whatsapp y facebook .  Dinamización de contenidos en redes facebook, instagram y YouTube.  Difusión de contenidos a través de correo electrónico alojados en la pagina web.
Promoción de lectura	Clubes de lectura	Escenario que busca propiciar el acercamiento a la lectura a través de la animación y la formación de lectores.	Experiencias servicios y Colecciones generales patrimoniales	Electrónico con personal, contenidos en formato digital y plataforma electrónica del Plan Municipal de Lectura, Escritura y Oralidad en el sitio web con la distribución por correo electrónico y de acceso a para la distribución e interacción por Whatsapp y facebook .
	Hora del cuento	Actividad de lectura en voz alta dirigida a un grupo de personas para fomentar hábitos de lectura en los públicos	Experiencias servicios y Colecciones generales patrimoniales	Electrónico con personal, contenidos en formato digital y plataforma electrónica del Plan Municipal de Lectura, Escritura y Oralidad en el sitio web con la distribución por correo electrónico y de acceso a plataformas de visualización de entidades que promueven la lectura y la escritura.  Dinamización de contenidos en redes facebook, instagram y YouTube.

				Interacción con los usuarios y los contenidos por live de Facebook, YouTube e Instagram.
Alfabetización digital	Alfabetización informacional	Conjunto de acciones encaminadas a propiciar en los usuarios habilidades para usar los recursos digitales y en línea.	Experiencias y servicios  Colecciones generales y patrimoniales	Electrónico con personal, contenidos en formato digital y distribución por correo electrónico y de acceso a plataformas de visualización para cursos y asesoría en el uso de los recursos de información impresos y electrónicos.

La presente Circular será comunicada al público en general a través de nuestra página Web, el boletín Institucional y demás medios de comunicación al alcance de la Entidad, a través del área de Comunicaciones.

  
**SHIRLEY MILENA ZULUAGA COSME**  
Directora General  
Biblioteca Pública Piloto

  
**MONICA MARIA OCAMPO RESTREPO**  
Secretaria General

Proyectó y Revisó: Mónica María Ocampo R. / Secretaria General 

Ayudó Elaboración: Carlos Arturo Montoya / Subdirector Contenidos y Patrimonio 