
	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 1 de 10	
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	



MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

Lista de versiones

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	18/Sep/2017	<p>La BNC, a través del grupo de Colecciones y Servicios busca contar con un documento que permita que el usuario conozca, de forma ágil y sencilla, las indicaciones para acceder a los servicios presenciales y virtuales ofertados.</p> <p>Este Manual fortalecerá los canales de comunicación entre el usuario y los funcionarios a cargo de la prestación de los servicios presenciales y virtuales de la BNC y, además, permitirá identificar las necesidades de los usuarios, con el fin de dar solución a estas</p>

CONTENIDO

I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
1. Servicios presenciales:	3
2. Al ingresar a las salas de la biblioteca:	3
3. Servicios virtuales:	6

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 2 de 10	 Biblioteca Nacional de Colombia
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	



I. OBJETIVO

Garantizar el adecuado acceso a los servicios presenciales y virtuales, requeridos por los usuarios de la BNC en la consulta del material bibliográfico y documental en cualquier soporte.

II. ALCANCE

Esta guía está dirigida a los usuarios presenciales y virtuales de la BNC, para dar a conocer los procedimientos que se deben tener en cuenta al momento de acceder a los servicios prestados por la biblioteca y tener claro algunos aspectos que harán más ágil la consulta del material bibliográfico y documental.

Este documento también permitirá generar un sentido de apropiación del patrimonio tanto por parte de usuarios como de funcionarios de la institución, para contribuir a la misión de la biblioteca como encargada de garantizar la recuperación, organización, preservación y difusión de la memoria del país, representada por el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y audiovisual en cualquier soporte físico y digital.



	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 3 de 10	 Biblioteca Nacional de Colombia
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

1. Servicios presenciales:

La Biblioteca Nacional de Colombia, como entidad encargada de garantizar la recuperación, organización, preservación y difusión de la memoria del país, representada por el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y audiovisual en cualquier soporte físico y digital, te ofrece servicios presenciales y virtuales, para acceder a estos debes tener en cuenta:

- 1.1 Si vas a ingresar a las salas de consulta debes presentar tu carné de usuario.
- 1.2 Si no te encuentras afiliado, no olvides tu documento de identidad, ya que lo debes presentar en el Punto de información para realizar el proceso de inscripción y la expedición del carné de usuario.
- 1.3 El carné de usuario tiene una vigencia de tres años, en caso de que ya se encuentre vencido puedes renovarlo, presentando tu carné o documento de identidad.
- 1.4 Si por algún caso llegas a perder tu carné y todavía está vigente, debes solicitar la expedición de uno nuevo, el costo del duplicado es de 7.500 \$, el cual cancelas en el Punto de Información, se te entregará uno nuevo, con vigencia de tres años.
- 1.5 En el Punto de Información no solo realizas la afiliación y expedición del carné, allí también podrás ser asesorado, sobre cómo realizar el proceso de verificación de material de consulta en el catálogo en línea, como acceder a los recursos de la biblioteca digital, los servicios para usuarios presenciales y virtuales y los programas y actividades culturales que se realizan en las instalaciones de la biblioteca.

2. Al ingresar a las salas de la biblioteca:

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 4 de 10	
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

2.1 Puedes consultar la colección general de la Biblioteca y de los Fondos Especiales, en el primer piso, en la sala Daniel Samper Ortega.

2.2 Las publicaciones seriadas, periódicos, revistas y documentación musical, pueden consultarse en la Hemeroteca Nacional Manuel del Socorro Rodríguez, ubicada en el segundo piso de la biblioteca.



2.3 En la Sala Daniel Samper Ortega, también encontrarás equipos que te permiten reproducir y visualizar materiales audiovisuales y acceder a la estantería abierta de obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, atlas y guías, entre otros).

2.4 Si tú, o alguien que conoces, tienen alguna condición de discapacidad, en la Sala Daniel Samper Ortega se encuentra la Sala Conectando Sentidos, un espacio dotado de tecnología que permite a las personas sordo-ciega y/o con discapacidad múltiple, acceder al material de consulta de la biblioteca.

2.5 Ambas salas cuentan con equipos de cómputo exclusivos para acceder a nuestro catálogo en línea y nuestra biblioteca digital. Si requieres hacer una consulta en otros catálogos o motores de búsqueda de internet, debes solicitar a los bibliotecarios en sala, que se te sea asignado un equipo, este servicio está sujeto a disponibilidad de equipos, el tiempo aproximado de consulta es de una hora.

2.6 Si requieres copias del material consultado, recuerda que debemos respetar los derechos de autor, la Biblioteca no está facultada para ceder derecho comercial o propiedad intelectual de las reproducciones de obras protegidas por el derecho de autor, por lo tanto, es tu responsabilidad gestionar los derechos que corresponden, antes de realizar la reproducción del material.

2.7 No contamos con servicio de fotocopiado, puedes tomar fotografías, eso si, recuerda desactivar la función de flash antes de hacer las tomas. Si requieres imágenes en alta resolución o copias en formato PDF, puedes solicitar el servicio de Suministro de Documentos.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 5 de 10	 Biblioteca Nacional de Colombia
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

2.8 Si no tienes cámara fotográfica, en las salas podrás solicitar el préstamo de una cámara, recuerda descargar las imágenes de la cámara, estas serán borradas una vez entregues la cámara, no olvides traer una memoria USB o solicitar el préstamo de un computador en la sala, para realizar la descarga.

2.9 Si requieres copia digital del material de nuestra colección, que se encuentra microfilmado, en la Hemeroteca Nacional Manuel del Socorro Rodríguez, puedes solicitar el préstamo de equipos de cómputo que cuentan con escáner especiales para la lectura y conversión digital de los archivos.



2.10 Para solicitar el material en las salas de consulta, debes ubicar el título en el catálogo en línea, una vez que ingresas a la información del título verificar si tenemos copia en nuestra colección, el catalogo cuenta con registros de otras bibliotecas del país, que también tienen contenidos patrimoniales. Si contamos con un ejemplar, ingresas a la pestaña Solicitud de préstamo, ingresas el número de tu documento de identidad y das clic en “Enviar”. El material llegará a las salas en un promedio de 5 minutos, puedes solicitar tres títulos al tiempo, una vez los regreses, se habilitará nuevamente el sistema para realizar una nueva solicitud.

2.11 Los libros y documentos que hacen parte de los Fondos Especiales, deben solicitarse a través de un formato que deberá solicitar a los bibliotecarios, si el material se encuentra digitalizado o microfilmado, solo podrá ser consultado en estos formatos, así garantizamos la preservación del material.

2.12 Si tienes alguna duda sobre nuestros servicios, solicita ayuda a los bibliotecarios asignados a las salas, nuestro compromiso es asesorarlo e informarlo para optimizar su consulta.

Al realizar consulta en las salas de la biblioteca no olvide:

- Ayudarnos a mantener un ambiente tranquilo, silencioso, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio de los demás visitantes.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 6 de 10	 Biblioteca Nacional de Colombia
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

- Cuidar los equipos e instalaciones de la biblioteca.
- Hacer buen uso del material consultado, recuerde que es nuestro patrimonio bibliográfico y documental.
- Por tu seguridad y la del material que vas a consultar, si este pertenece a los Fondos Especiales de la Biblioteca o a la colección de prensa, no olvides traer guantes y tapabocas.

3. Servicios virtuales:

Puedes hacerlo a través del correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co o a través de la página www.bibliotecanacional.gov.co en la esquina superior derecha encontrará el acceso a los formularios de solicitud:



3.1 Elaboración de bibliografías: ¿Necesitas información específica sobre un tema de investigación o de tu interés? Te proporcionamos listados bibliográficos y de referencia digital, relacionados con los recursos que existen en nuestras colecciones.

Elaboramos un listado bibliográfico de acuerdo con temáticas específicas, con un tiempo de respuesta entre 5 y 15 días calendario, solo debes diligenciar el formulario de Elaboración de bibliografías que encuentras en el portal o escribirnos a través de correo electrónico y en un lapso de 5 días nos comunicaremos contigo.

3.2 Pregúntale al bibliotecario: Si tienes alguna inquietud sobre nuestras colecciones y servicios, no dudes en escribirnos al correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co y con gusto te ayudaremos.

3.3 Suministro de documentos: Este servicio tiene un costo, dependiendo de sus necesidades, por tanto, tenga en cuenta:



- Verificar en la biblioteca digital, si el material ya se encuentra digitalizado.
- Los recursos que encuentra en la biblioteca digital corresponden a documentos de dominio público, estos pueden ser descargados sin costo alguno, pero si requiere estas imágenes en alta resolución, debe solicitar el servicio de Suministro de Documentos y realizar el pago respectivo, el cual se especificará más adelante.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 7 de 10	
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

- Si haces uso de los recursos que se encuentran en dominio público en la biblioteca digital o solicita el servicio de Suministro de Documentos, eres responsable de citar correctamente los datos de autoría, como dar los créditos correspondientes a la Biblioteca Nacional de Colombia. Ejemplo: Imágenes tomadas de la Mapoteca Digital de la Biblioteca Nacional de Colombia.
- Si definitivamente el material que necesitas, no se encuentra digitalizado, debes solicitar el Servicio de Suministro de Documentos el cual está sujeto a las leyes de derechos de autor emitidas en Colombia. (Ley 23 de 1982).
- Las tarifas vigentes y el procedimiento para la consignación es el siguiente:

Documento	Propósito	Costo
Documentos en formato pdf y jpg, baja calidad, disponibles en la biblioteca digital: http://catalogoenlinea.bibliotecanacional.gov.co/client/es_ES/bd/?dt=list	Uso sin ánimo de lucro (Dominio público)	Gratis
Documentos en formato pdf y/o jpg, resolución >300dpi que no se encuentran digitalizados– captura de escáner o cámara digital	Uso sin ánimo de lucro	250 c/u
Documentos en formato pdf y jpg, resolución >300dpi – captura de escáner o cámara digital	Con ánimo de lucro	2.000 c/u
Documentos en formato TIFF, resolución >300dpi – captura de escáner	Con ánimo de lucro	94.000 c/u
Documentos en formato TIFF, resolución >300dpi – captura de escáner	Uso sin ánimo de lucro	33.000 c/u

- La tarifa incluye únicamente el derecho de reproducción, el usuario debe proporcionar el soporte para la fijación de la información.
- De acuerdo con los parámetros de afiliación y reglamento sobre derechos de autor de la Biblioteca Nacional de Colombia, esta entidad no está facultada para ceder derecho comercial o propiedad intelectual de las reproducciones de obras protegidas por el derecho de autor, por lo tanto, es responsabilidad del

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 8 de 10	 Biblioteca Nacional de Colombia
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

usuario gestionar los derechos que corresponden, antes de solicitar la reproducción del material.

- La autorización para la entrega de copias digitalizadas o reprográficas sin cobro de dinero, de material Bibliográfico o hemerográfico para trabajos culturales, técnicos o administrativos del Ministerio de Cultura, Biblioteca Nacional, o de aquellas actividades, entidades o personas que por razones especiales no deben ser cobradas se realizará a juicio y previa autorización de la Dirección de la Biblioteca, o en su defecto de la Asesora Administrativa de la misma.
- Los dineros de las tarifas no serán recibidos directamente en la Biblioteca, deberán ser consignados previamente a la prestación del servicio de reprografía por el usuario solicitante en la cuenta bancaria que se señala seguidamente, según su lugar de residencia o ubicación, enviando a la Biblioteca Nacional de Colombia, por el medio que esta le indique el documento que compruebe la consignación del valor respectivo:



Banco Popular, en cualquier oficina
No. De la cuenta corriente: 11005000129-6
Nombre de la cuenta: DTN Fomento Museos y patrimonio

- Una vez nos envíe la información sobre el formato y uso (si requiere una digitalización en formato TIFF, debe enviar una carta adjunta firmada, que especifique si es con o sin ánimo de lucro); se realiza una cotización para que pueda consignar.

3.4 Reserva de material: Si tu investigación requiere revisiones bibliográficas extensas, a través de la Reserva de Material podrás acceder a la consulta de hasta 30 volúmenes en las salas de la Biblioteca Nacional de Colombia en una fecha previamente acordada.

Ten en cuenta:

- La reserva debe realizarse al menos con dos días hábiles de anterioridad.
- El servicio de Reserva será confirmado por medio electrónico o por vía telefónica.
- No es necesario desplazarse a la biblioteca sin recibir confirmación.
- Debes tener el carné vigente.
- Si no puede asistir en la fecha acordada y desea programar nuevamente la consulta o cancelarla, informar a través del correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 9 de 10	
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

Tiempo de respuesta: 5 a 15 días calendario.

Si quiere usted es docente o investigador y quiere conocer más sobre nuestras colecciones, puede solicitar:

- *Asesoría personalizada:* Si eres investigador o estudiante de educación superior y estás realizando tu tesis de grado o algún proyecto de investigación que requiere asesoría personalizada en búsqueda y recuperación de información en las colecciones de la Biblioteca Nacional de Colombia, puedes programar una visita en la que conocerás herramientas de acceso a la información como el Catálogo en línea, del catálogo del Patrimonio Bibliográfico, el Buscador de Recursos Digitales y, entre otros.

- *Recorridos temáticos:*

Los Recorridos Temáticos tienen como fin dar a conocer las colecciones e instalaciones de la Biblioteca Nacional a través de unas temáticas específicas y bajo la orientación y guía de nuestros funcionarios. Están dirigidos a grupos de 5 a 20 estudiantes de educación superior o investigadores, previa solicitud.



Horarios y solicitud: estas visitas se realizarán preferiblemente los días martes o jueves de 9: 00 a.m. a 11:00 a.m. o de 2 p.m. a 4 p.m

Para realizar la solicitud, se debe enviar un correo electrónico a serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co o diligenciar el formulario que se encuentra en el portal de la biblioteca.

Si nos envía un correo por favor incluir:

- Nombres y apellidos del solicitante
- Número telefónico de contacto
- Correo electrónico
- Institución y perfil del grupo (incluyendo cátedra, materia o curso, facultad y semestre en caso de entidades educativas)
- Número de asistentes
- Lista de nombres de los asistentes a la visita.
- Hora del recorrido
- Temática escogida para su recorrido:

Temáticas:

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Página 10 de 10	 Biblioteca Nacional de Colombia
		Código: M-BNC- 005 Versión: 0 Fecha: 18/Sep/2017	

- Historia de la Biblioteca Nacional de Colombia
- Historia del libro en Colombia
- Comisión corográfica
- Expedición botánica y Fondo Mutis
- Fondos especiales: Fondo Vergara - Fondo Pineda - Fondo Quijano
- Fondos Gráficos: Germán Arciniegas, Alberto Urdaneta y José María Espinosa
- Historia de la caricatura en Colombia

Prensa:

- Publicaciones seriadas dirigidas a la mujer colombiana 1850-1950
- Prensa obrera 1909-1929

Biblioteca digital:

- Buscador de recursos digitales y Proyectos
- Mapoteca digital