

CARTA DE SERVICIOS

(Contexto COVID-19)

BIBLIOTECA REGIONAL GABRIELA MISTRAL

2022

MISIÓN Y VISIÓN

Misión

La Biblioteca Gabriela Mistral es un espacio público cultural que promueve el encuentro para disfrutar, reflexionar, explorar y crear a través del fomento lector como estrategia. A través de servicios gratuitos e inclusivos conectamos a diversas generaciones, territorios y comunidades, impulsando la cultura, la lectura e identidad de la región de Coquimbo.

Visión

Queremos ser un espacio público de encuentro, diálogo cívico y creación, con énfasis en el acceso a los derechos culturales, la integración y el desarrollo de las diversas comunidades que habitan el territorio regional, para darle vida al legado de Gabriela Mistral y su preocupación por los derechos sociales, la inclusión, el desarrollo sustentable y el acceso al conocimiento. Queremos lograrlo a través del desarrollo de herramientas y servicios que ofrezcan a nuestros usuarios y usuarias la posibilidad de disfrutar, explorar, desarrollar proyectos y construir ciudadanía.

DATOS DE CONTACTO

Dirección:

Juan José Latorre #782, La Serena, Región de Coquimbo.

Teléfono:

+56 51 2562500

Dirección web:

<http://www.bibliotecagabrielamistral.gob.cl>

Correo electrónico institucional:

infogmistral@bibliotecaspublicas.gob.cl

HORARIO DE ATENCIÓN

Martes a viernes: 10:00 a 13:30 horas y de 14:30 a 18:00 horas (excepto sábados, domingos y feriados).

HORARIO BUZÓN DE DEVOLUCIONES

Lunes a viernes: 10:00 a 20:00 horas (excepto feriados).

PROTOCOLO DE INGRESO (COVID-19)

✓ **¿Por dónde es el acceso?**

En el contexto de alerta sanitaria por COVID-19, existe un único acceso de visitantes por el piso 2 del edificio, por calle J.J Latorre 782. Ya sea por la escalera o la rampa.

✓ **¿Puedo usar el estacionamiento?**

A partir de la fase de medio impacto sanitario, el estacionamiento queda operativo para todo público visitante. Si entras en vehículo, se tomará tu temperatura en el auto, pero luego debes subir por la escalera o el ascensor para completar el proceso de ingreso en el mesón de informaciones del piso 2.

✓ **Al ingresar por el acceso del piso 2 debes:**

- Escanear tu pase de movilidad
- Tomarte la temperatura (no debe ser superior a 37,8°C.)

✓ **Medidas de seguridad al interior de la biblioteca**

- Lava tus manos al menos al ingresar y salir de la biblioteca.
- Usa en todo momento tu mascarilla.
- Limpia tus manos con alcohol gel siempre después de manipular un libro.
- Los libros que revisas en sala debes dejarlos en el carrito rojo.
- Las mascarillas deben desecharse exclusivamente en los basureros demarcados para ese fin.
- Respeta la distancia física con el resto de los/as visitantes.
- No está permitido el consumo de alimentos al interior del recinto.
- Menores de 12 años deben ingresar acompañados/as por un/a tutor/a o adulto/a responsable.

PARA INSCRIBIRTE EN LA BIBLIOTECA

✓ **¿Cómo puedo inscribirme como socio/a de la biblioteca?**

Puedes inscribirte acercándote a los mesones de consulta e información de la biblioteca, de martes a viernes entre 10:00 y 17:30 horas.

Las inscripciones se realizan hasta 30 minutos antes de la hora de cierre. La inscripción es gratis, solo debes presentar un documento de identificación, que puede ser cédula de identidad o pasaporte.

En el caso de los menores de 12 años, se puede presentar un certificado de nacimiento o libreta de familia.

✓ **¿Para qué inscribirme como socio/a de la biblioteca?**

Al inscribirte como socio/a, puedes acceder a múltiples servicios como:

- Solicitar préstamos, en sala y a domicilio, de nuestra colección de libros, revistas, audiolibros, diarios y préstamos no convencionales como instrumentos musicales, kit de

observación de aves, kamishibais, entre otros materiales de las distintas áreas de la biblioteca.

- Reservar y utilizar nuestros espacios de encuentro y creación, como las salas cowork, auditorio y aulas de capacitación.
- Conexión wifi en todos los espacios de la biblioteca y la Casa de Las Palmeras.

PARA SOLICITAR PRÉSTAMOS

✓ **¿Cómo puedo pedir un préstamo a domicilio?**

La mayoría de nuestras colecciones se encuentra disponible para préstamo a domicilio. También tenemos material de uso exclusivo en sala, es decir, que no se puede sacar de la biblioteca pero que si puedes hacer uso del material en el interior.

El periodo de préstamo a domicilio es de catorce días de corrido con la posibilidad de renovarlo una vez, por siete días. En el primer préstamo podrás llevarte tres libros y a partir del tercero ya podrás llevarte hasta cinco ejemplares por el mismo periodo de tiempo.

PARA RENOVAR TUS PRÉSTAMOS

✓ **¿Cómo puedo renovar mis préstamos?**

Antes que finalice tu periodo de préstamo, puedes renovar una vez cada uno de tus libros, por siete días cada uno (tenerlo hasta 21 días). Puedes hacerlo:

1. Presencialmente. Acercándote al mesón de préstamo de la biblioteca con tu carnet de identidad.
2. Escribiéndonos al correo renovacionbrgm@bibliotecaspublicas.gob.cl, indicando tu RUT, nombre completo y título del libro. Recibirás un correo que confirmará tu renovación.

Recuerda respetar los plazos de renovación y devolución para que puedas seguir solicitando tus libros favoritos y para que otras personas puedan disfrutar de los libros que tú ya leíste.

✓ **¿Cómo puedo devolver los libros?**

Puedes depositarlos en nuestro buzón de devolución, ubicado en calle JJ Latorre, de lunes a viernes entre 10:00 y 20:00 horas, o entregarlos directamente en los mesones de préstamos en horario de atención.

✓ **¿Cómo puedo devolver los préstamos no convencionales?**

En el caso de los instrumentos musicales, teatrillo Kamishibai y kit de observación, debes devolverlos exclusivamente en los mesones de atención indicados en el momento del préstamo, en horario de funcionamiento de la biblioteca, de martes a viernes 10:00 a 18:00 horas.

✓ **¿Qué pasa si me retraso en la devolución?**

En caso de haber un atraso en la entrega del material, se cobrará una multa de 100 pesos por título y por día de atraso, según lo establecido en el Artículo n°83 del Decreto n° 6.234 de 1929 del Ministerio de Educación. Se recomienda realizar la entrega dentro del periodo de préstamo para no incurrir en multas.

✓ **¿Qué pasa si deterioro, pierdo o me roban el libro que tenía de préstamo de la biblioteca?**

Si eso llegara a suceder, debes reponer el mismo ejemplar deteriorado, extraviado o hurtado. En el caso que se trate de un ejemplar de difícil acceso, tienes la opción de comprar un título similar tanto en su temática o edición, para reponer el libro perdido. Para iniciar el proceso de reposición del ejemplar, debes dar aviso lo antes posible al personal de biblioteca.

PARA UTILIZAR UN COMPUTADOR DE LA BIBLIOTECA

El edificio de la Biblioteca Regional Gabriela Mistral cuenta con wifi gratuito en todas sus dependencias, por lo que puedes acceder en cualquier sala del edificio, en sus terrazas e incluso, fuera del edificio en un perímetro que incluye la Casa de las Palmeras.

Además del wifi, existen puntos de conexión eléctrica en múltiples lugares del edificio, para que puedas trabajar cómodamente en las distintas salas con tus propios equipos.

✓ **¿Cómo puedo acceder a un computador?**

La biblioteca cuenta con computadores de libre acceso, distribuidos en tres pisos del edificio. Todos ellos con conexión a Internet y acceso a programas como Microsoft Office y navegadores como Google Chrome, Firefox y Explorer. Para usarlos solo tienes que estar registrado en el programa BiblioRedes. Si aún no lo haces, puedes inscribirte en el mismo computador o pedir ayuda en el mesón de la sala.

Recuerda que este servicio es gratuito. Al momento de inscribirse, el sistema pide crear una clave, la cual te recomendamos anotar, porque sirve para acceder a los equipos de esta y todas las bibliotecas del país.

Este servicio está operativo solo en las etapas de Bajo y Medio Impacto Sanitario, de acuerdo al Plan Paso a Paso Seguimos Cuidándonos.

✓ **¿Cómo puedo acceder al wifi de la biblioteca?**

Para acceder al wifi, dentro y fuera de la biblioteca, solo tienes que tener tu clave del programa Biblioredes. La misma que se usa para acceder a los computadores de sala.

Cada sesión tiene una duración de 45 minutos, renovables.

PARA VISITAR LA BIBLIOTECA DE MANERA GRUPAL

Las visitas tienen por objetivo vincular a juntas de vecinos, estudiantes universitarios, alumnos de enseñanza escolar e inicial, entre otras agrupaciones, con el mundo de los libros, la lectura y la cultura. Se dirigen a personas de todas las edades, existiendo diversos tipos de recorrido según las necesidades de la comunidad.

Las visitas grupales se programan solo en etapas de Bajo y Medio Impacto Sanitario, de acuerdo al Plan Paso a Paso Seguimos Cuidándonos.

✓ **¿Por qué programar una visita?**

Simplemente porque tu recorrido será más especial. Si vienes en grupo, nuestro equipo podrá acompañarlos mostrándoles las posibilidades de la biblioteca, servicios disponibles y muchas sorpresas que harán de la visita una experiencia inolvidable.

✓ **¿Puedo recorrer la biblioteca si no tengo una visita agendada?**

Recuerda que somos un espacio público abierto a la comunidad, por lo que puedes venir a conocernos cuando quieras. Sin embargo, si vienes en grupo te recomendamos agendar una visita

para sacar mejor provecho a esta experiencia y asegurar el ingreso, considerando los aforos disponibles según cada etapa del Plan Paso a Paso de Gobierno en contexto COVID-19.

✓ **¿Cuántas personas pueden participar de una visita?**

Los grupos pueden ser de un máximo de 30 personas. Los grupos de enseñanza básica y media deben ir acompañadas de un adulto por cada diez estudiantes. Para menores de dos a cuatro años deberá acompañarlos un adulto por dos niños. Para pequeños de cero a dos años, un adulto por cada infante.

✓ **¿Cómo reservar una visita?**

Para programar una visita debes seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa al siguiente link:

<https://www.bibliotecagabrielamistral.gob.cl/sitio/Secciones/Servicios/Visitas-guiadas/>

2. Revisa las diferentes propuestas de recorridos y sus horarios.
3. Selecciona una fecha en la que te gustaría conocer la biblioteca.
4. Envíanos tu propuesta al correo visitasguiadasbrgm@bibliotecaspublicas.gob.cl, indicando nombre de la institución/agrupación, responsable, mail, teléfono de contacto, número de visitantes y sus edades. No olvides especificar la cantidad de personas que participarán de la actividad.
5. Espera nuestro correo para confirmar la reserva.
6. Frente a cualquier duda, escríbenos a visitasguiadasbrgm@bibliotecaspublicas.gob.cl o llámanos al +51 2562500.

✓ **¿Cuánto tiempo dura una visita programada?**

Las visitas previamente agendadas tienen una duración máxima de 30 minutos con recorrido guiado y actividades, para luego recorrer libremente la biblioteca.

✓ **¿Puedo llevarme libros durante la visita?**

Para pedir un libro de préstamo a domicilio, te recomendamos inscribirte 48 horas antes de tu visita. Para mayor información escríbenos a infogmistral@bibliotecaspublicas.gob.cl.

PARA TRABAJAR DE MANERA COLABORATIVA

Las salas cowork, ubicadas en el tercer piso de la Biblioteca Regional Gabriela Mistral, están especialmente diseñadas para el desarrollo de proyectos colaborativos enfocados en emprendedores, trabajadores independientes, juntas de vecinos, investigadores, artistas, organizaciones sociales, entre otros, que quieran consolidar una idea.

Las salas cuentan con mesones, sillas, un muro de pizarra acrílica, conexión wifi y puntos de electricidad para conectar notebooks, proyectores y otros equipos. Además, te prestamos plumones y borrador.

✓ **¿Cuándo funciona este servicio?**

Este servicio está operativo solo en las etapas de Bajo y Medio Impacto Sanitario, de acuerdo al Plan Paso a Paso Seguimos Cuidándonos.

✓ **¿Cómo puedo pedir una sala cowork?**

Las salas son uso público y gratuito, previa inscripción a través de nuestra página web o presencialmente (dependiendo de la disponibilidad). Puedes reservar una siguiendo los siguientes pasos:

1. Completa el siguiente formulario (alojado en nuestro sitio web):

<http://www.bibliotecagabrielamistral.cl/sitio/Contenido/Institucional/84534:Formulario-de-inscripcion-para-Salas-cowork>.

2. Una vez enviado el formulario, el requerimiento se somete a evaluación y revisión de disponibilidad de espacios. El proceso demora 48 horas.
3. Las salas pueden ser utilizadas para trabajar los días martes a viernes en los siguientes horarios de 10:00 a 12:00 hrs. y de 12:15 a 13:15 hrs., jornada tarde 14:30 a 16:30 hrs. Y de 16:45 a 17:45 hrs. (siempre eligiendo sólo un horario al día).
4. En caso de que estés en la biblioteca, una sala se encuentre desocupada y no exista reserva para un periodo de más de dos horas, su uso se puede solicitar en sala acercándose a los mesones de atención del piso 3. Estos préstamos están sometidos a disponibilidad del espacio, dándole prioridad a las reservas y por un plazo máximo de dos horas por grupo.

5. Frente a cualquier duda, escribe a infogmistr@bibliotecaspublicas.gob.cl.

✓ **Medidas sanitarias**

- El aforo máximo es de 4 personas en su interior.
- No se permite el consumo de alimentos y bebestibles al interior de la sala.
- El uso de mascarilla al interior de la sala cowork es obligatorio.

SERVICIO DELIBRARY

La biblioteca cuenta con un servicio de préstamo preferencial con entrega y retiro en domicilio enfocado en adultos mayores (mayores de 60 años) y personas en situación de discapacidad motriz, para fomentar la lectura y la conexión con el libro.

Los libros se prestan por un periodo de 14 días.

✓ **¿Cómo puedo acceder a este servicio?**

Si eres mayor de 60 años o tienes alguna situación de discapacidad motriz, puedes seguir los siguientes pasos:

1. Revisa el catálogo de libros en nuestro sitio web:
<https://www.bibliotecagabrielamistral.gob.cl/servicios/busca-tu-libro-en-la-biblioteca-regional-gabriela-mistral>
2. Contáctanos a través de los correos: prestamosbrgm@bibliotecaspublicas.gob.cl, infogmistr@bibliotecaspublicas.gob.cl. También puedes llamarnos al 51 – 2562500 o completar [Formulario](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPLI1f5Gt1ayolrOvGQaWnDBnRjbo1i7Ialo5ncUO-K70hcQ/viewform) web:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPLI1f5Gt1ayolrOvGQaWnDBnRjbo1i7Ialo5ncUO-K70hcQ/viewform>
3. Confirmaremos su solicitud y día de entrega en un máximo de 48 horas hábiles.
4. Cuando confirmemos la fecha de entrega de los libros, espéranos con mascarilla para recibirlos en tu puerta.

✓ **¿Cómo devuelvo los libros?**

La devolución del material se realiza a través de este mismo servicio (domicilio), o por elección del usuario/a puede hacerse también de manera directa en el buzón de la biblioteca (por cualquier persona), de lunes a viernes de 10:00 a 13:30 horas y de 14:30 a 20:00 horas (excepto feriados).