

REGLAMENTO DE SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE BOGOTÁ – BIBLORED

Capítulo I. Normas generales

1. Condiciones generales para el acceso a los servicios

- a) El ingreso a los diferentes espacios que conforman la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá es libre y gratuito.
- b) El ingreso y la permanencia de niños y niñas menores de ocho (8) años deberá hacerse en compañía de un adulto responsable.
- c) Se permite el ingreso y consumo de bebidas en recipientes con tapa; sin embargo, no está permitido el ingreso o consumo de alimentos. Los usuarios que ingresen bebidas en recipientes deberán evitar tenerlas sobre los puestos de lectura, para evitar accidentes que afecten el material bibliográfico; en los espacios de las bibliotecas donde se cuente con equipos tecnológicos no será posible consumir bebidas.
- d) Se permite el ingreso de animales de compañía a los diferentes espacios, a excepción de las cafeterías (por recomendación del Ministerio de Salud); si la biblioteca se encuentra en un espacio compartido, el usuario deberá aceptar la reglamentación que establezca sobre mascotas la entidad que acoge la biblioteca. En todos los casos, la mascota debe estar siempre con su dueño o dueña, al ser el/la responsable de su cuidado y del cumplimiento de las normas de higiene. De igual manera se recomienda que los responsables de las mascotas cuenten con los elementos necesarios para garantizar el bienestar de la mascota durante su permanencia, por ejemplo: bolsas, alimento, agua, collar, etc., además de evitar que estas interrumpen la permanencia y disfrute de los espacios por parte de otros usuarios.
Se restringe el ingreso de animales de compañía a eventos masivos en espacios cerrados como auditorios, salas de música, salas de capacitación (conciertos, presentaciones musicales y/o artísticas, etc.) y a espacios reducidos con programación dirigida a público de primera infancia.
- e) Con el fin de garantizar la seguridad al interior de los espacios, no está permitido ingresar armas, bebidas alcohólicas y/o sustancias ilícitas, estupefacientes o psicotrópicas. Tampoco se puede ingresar en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, y/o permanecer en los diferentes espacios de la Red bajo sus efectos.
- f) El usuario debe mantener un tono moderado de voz al momento de sostener conversaciones en los espacios; el uso de dispositivos celulares y computadores debe hacerse con audífonos.
- g) Teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 19 de la Ley 1335 de 2009, no es posible fumar dentro de las instalaciones de las bibliotecas.
- h) Con el fin de que los usuarios puedan hacer un uso cómodo de las instalaciones, los diferentes espacios de la Red cuentan con casilleros disponibles para guardar

maletas, bolsos, paquetes y demás elementos de características similares. Se recomienda no dejar objetos de valor como cámaras, celulares, portátiles, tabletas, dinero en efectivo, entre otros, en los casilleros; estos elementos podrán ser ingresados a las salas bajo la responsabilidad del usuario. En ningún caso BibloRed se hace responsable por daño, pérdida o hurto de los bienes del usuario, ni por elementos abandonados al cierre del servicio.

- i) Al momento de ingresar a los espacios, los usuarios, deberán permitir la revisión de maletines y estuches de portátiles, así como el registro de los dispositivos electrónicos por parte del personal de vigilancia.
- j) Para el uso de cámaras fotográficas, videograbadoras y grabadoras dentro de las instalaciones, es necesario contar con la autorización del colaborador a cargo de la biblioteca
([Descarga el documento haciendo clic aquí](#)).
- k) BibloRed no presta los servicios de reprografía, salvo en los casos contenidos en la Ley 23 de 1982, la Decisión 351 de la Comunidad Andina de Naciones, los artículos 270, 271 y 272 de la Ley 599 de 2000, la Ley 565 de 2000 y las demás normas relacionadas con derechos de autor.
- l) Dando cumplimiento a la Ley 1266 de 2008 Habeas Data, BibloRed no suministrará copias intencionales de archivos, códigos, contraseñas o información ajena.
- m) En caso de un comportamiento contrario al Reglamento de Servicios, el personal a cargo de la biblioteca solicitará al usuario que modifique su conducta de acuerdo con lo previsto en este reglamento y, en caso de renuencia, se podrá solicitar su retiro de las instalaciones
- n) Teniendo en cuenta que los espacios de BibloRed son lugares de cuidado y de paz, en donde se propende por la convivencia y respeto, la agresión física, verbal, acoso o cualquier otra conducta en contra de la integridad y/o bienes de los usuarios y/o del personal de los diferentes espacios de la Red, no será aceptada. De llegarse a presentar este tipo de casos, el colaborador a cargo de la biblioteca será la persona encargada de valorar la situación con apoyo de la línea de Servicios de Biblored. En caso de considerarse necesario, se podrá suspender el acceso a los servicios del usuario que incurra en estos comportamientos.
- o) Se restringe el porte de armas cortopunzantes, de fuego y/o municiones, calificadas como armas de guerra o de uso exclusivo de la Fuerza Pública, en las bibliotecas de la Red.
*En los eventos de operativos especiales, el funcionario de la autoridad correspondiente solicitará verbalmente el ingreso al coordinador, quien impartirá las órdenes y hará las acciones necesarias para garantizar el ingreso de dicho personal. Concluido el operativo especial se hará lo necesario para constatar la salida de todos los funcionarios, sus armas y municiones que ingresaron dejando registro escrito de tal hecho en la minuta.
- p) Faltando 15 minutos para el cierre de la biblioteca, se suspenderá el servicio de préstamo y afiliación, esto para facilitar la generación de reportes de cierre diario del sistema bibliográfico.

Derechos y deberes de los usuarios

2.1. Derechos de los usuarios

- a) Conocer el presente Reglamento, el cual se encuentra publicado en los diferentes espacios de la Red y en la página web de la entidad.
- b) Acceder a la información sobre los horarios, el funcionamiento, las colecciones, los servicios, la programación de actividades y eventos de BibloRed y/o posibles cambios o modificaciones de los mismos. Dicha información puede ser consultada en la página de la Red en la sección 'Eventos': <https://biblored.gov.co/eventos>
- c) Acceder a los recursos y servicios que ofrece Biblored dentro de los horarios establecidos y con las características ofrecidas.
- d) Hacer uso correcto de las instalaciones, acervo, servicios, mobiliario y equipo de la biblioteca.
- e) Recibir atención de calidad por parte de los colaboradores de los espacios de la Red, con un trato amable y respetuoso.
- f) Ser escuchados por los colaboradores cuando deseen hacer comentarios sobre la atención y/o los servicios ofrecidos en los espacios de la Red.
- g) Presentar sugerencias, quejas, reclamos, peticiones y/o felicitaciones sobre el funcionamiento en general de la Red, sus servicios y/o sus programas, a través de los canales de atención dispuestos para tal fin:
 - Centro de atención al usuario: 601 5803050, opción 1.
 - Línea de WhatsApp 318 3517388.
 - Correo electrónico: contactenos@biblored.gov.co.
 - Formatos de PQRS: ubicados en los en los buzones de sugerencias en todas las bibliotecas.

Las consultas formuladas serán respondidas en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta los los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

2.2. Deberes de los usuarios

- a) Conocer y cumplir el Reglamento de Servicios de BibloRed.
- b) Hacer uso correcto de las instalaciones, acervo, servicios, mobiliario y equipos.
- c) Brindar un trato respetuoso al personal de BibloRed, al personal de seguridad y aseo, y a los usuarios que ingresan a las instalaciones.
- d) Cuidar y proteger todas sus pertenencias personales dentro de las instalaciones de la biblioteca, por lo que debe informar al personal de seguridad el ingreso y la salida de dispositivos electrónicos como cámaras digitales, computadores portátiles, entre otros, además de los materiales bibliográficos externos. BibloRed no se hace responsable, en ningún momento, de los equipos o de las pertenencias de los usuarios.

formar a los colaboradores de la biblioteca sobre cualquier situación sospechosa

y/o que pueda poner en riesgo la seguridad de la seguridad, continuidad y el normal desarrollo de la misión, actividades o servicios de BibloRed, de los colaboradores u otros usuarios.

- f) Devolver todos los recursos que le hayan sido entregados en calidad de préstamo por BibloRed, de acuerdo con los procedimientos establecidos y en los términos de tiempo informados, los cuales se encuentran registrados en el recibo de préstamo del material solicitado y publicados en los puntos de circulación y préstamo de las bibliotecas.
- g) Reportar a los colaboradores los daños o averías que observe en los recursos que le sean entregados en calidad de préstamo; el usuario cuenta con 24 horas a partir del préstamo para reportar cualquier inconsistencia identificada en el material, por medio de los canales de atención señalados anteriormente o directamente en el espacio en donde se hizo el préstamo del material.
- h) Hacerse responsable del material prestado que se encuentre cargado en su registro dentro del sistema y responder por todo daño, pérdida, hurto o demora en la devolución de los recursos de propiedad de BibloRed. El usuario debe abstenerse de realizar reparaciones a los materiales de manera autónoma.
- i) Hacer uso adecuado de los mecanismos previstos para el acceso a los servicios, como filas, turnos, registros electrónicos, entre otros, en las condiciones que BibloRed establezca.
- j) Respetar los tiempos de uso determinado para cada servicio, programa o actividad para no afectar la programación prevista o las actividades de otros usuarios.
- k) Abstenerse de reproducir, visualizar, consultar, presentar, publicar o utilizar cualquier contenido explícito pornográfico u ofensivo dentro de las instalaciones de las bibliotecas y en las plataformas tecnológicas de la Red.
- l) Solicitar el apoyo al personal de la biblioteca antes de apagar, intentar reparar, modificar configuraciones, instalar dispositivos externos o manipular conexiones en cualquier equipo propiedad de BibloRed, quienes realizarán las acciones correspondientes.
- m) Solicitar las respectivas autorizaciones a BibloRed cuando desee instalar, utilizar, almacenar, transmitir, copiar o intercambiar software o cualquier otro material digital

CAPÍTULO II. Condiciones particulares de los servicios

1. Afiliación a BibloRed

- a) La afiliación no tiene costo y su vigencia es por un bienio.
- b) La afiliación permite a personas o instituciones: Llevar en préstamo libros, películas, documentales y música de manera presencial o a través de los servicios a domicilio (el límite de materiales y el tiempo de préstamo se encuentra determinado por el tipo de perfil del usuario).
 - Renovar el préstamo hasta tres (3) veces, siempre y cuando el material no se encuentre reservado; además el usuario no debe presentar multas y su afiliación debe estar vigente.
 - Reservar material cuando se encuentre en préstamo. La reserva se mantendrá

por tres días una vez el material regrese a la biblioteca.

- Acceder al préstamo de equipos de escritorio y portátiles, tabletas y lectores de libros electrónicos que se encuentran dentro de las salas de las bibliotecas o espacios de lectura.

c) El usuario interesado en afiliarse a BibloRed suministrará datos veraces de identificación, localización y comunicación; esta información será protegida por la **Política de privacidad y tratamiento de datos personales** de la SCRD, que se encuentra en la página web. El usuario deberá actualizar cada dos años la información sujeta de ajustes.

d) Documentos requeridos para la afiliación:

- Registro civil (menores de 7 años)
- Tarjeta de identidad (menores de 18 años)
- Cédula de ciudadanía (física o digital) para mayores de edad
- Cédula de extranjería, Permiso por Protección Temporal (PPT) o Permiso Especial de Permanencia (PEP)

Los usuarios menores de 13 años recibirán un carné que los acredita como afiliados a BibloRed; este podrá presentarse en lugar del documento de identidad para tramitar los servicios de préstamo de materiales y/o equipos. Los menores de 14 años deben asistir con un familiar o acudiente, quien deberá presentar el documento de identificación original para reclamar el carné de afiliación del menor.

- e) El formulario de afiliación incluye el compromiso de responsabilidad que suscribe el usuario respecto al buen uso y la devolución de los materiales. El usuario debe aceptar el acuerdo de responsabilidad, el cual encontrará al final del formulario.
- f) Una vez recibida la solicitud de afiliación, el equipo de colaboradores de la Red validará telefónicamente la información registrada y posteriormente activará el servicio de préstamo externo.
- g) Afiliación institucional: los documentos requeridos para realizar la afiliación institucional son los siguientes:
- Copia del documento de identidad del representante legal y de los colaboradores responsables de la solicitud de servicios a la Red (máximo dos).
 - Copia del Acta de Constitución o documento equivalente de la entidad o empresa.
 - Compromiso de responsabilidad, el cual encontrará al final del formulario y que debe ser firmado por el representante legal.
- h) Los usuarios podrán corregir la información incluida en el formulario; sin embargo, en el caso en que se detecte por parte de BibloRed que la afiliación tiene información falsa, no se podrá aprobar la afiliación.
- i) El usuario debe autorizar el tratamiento de datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 del 17 de diciembre de 2012, por la cual "se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales".

j) Una vez se hayan recibido los documentos para afiliación, se procederá con la

activación del registro del usuario en la base de datos de BibloRed. k) El carné de afiliado a BibloRed es de uso personal e intransferible. En caso de pérdida, es necesario instaurar la denuncia ante las autoridades competentes y reportar su pérdida en cualquiera de las bibliotecas de la Red, de manera presencial o telefónica. En caso de pérdida, el menor de edad podrá utilizar su documento de identidad para acceder al servicio de préstamo externo.

l) El usuario debe asumir el costo de la reposición del carné de acuerdo con las tarifas vigentes para tal fin.

2. Préstamo externo

- a) Para hacer uso del servicio se requiere:
 - Tener la afiliación vigente a BibloRed
 - Presentar ante el colaborador de Circulación y Préstamo el documento de b) identidad y/o carné expedido para menores de 18 años. Además, se debe estar a paz y salvo con BibloRed.
- b) El número de materiales que los usuarios pueden llevar en préstamo son nueve (seis libros y tres audiovisuales), por veinte (20) días. Si se entregan los materiales una vez se haya vencido este plazo, se generará una multa por día y por material, de acuerdo con los valores establecidos en el año en curso y que se encuentran publicados en la página web de BibloRed y en los puntos de Circulación y Préstamo de las bibliotecas.
- c) Los niños y las niñas menores de 7 años y 11 meses podrán llevar en préstamo hasta 10 materiales y la sanción por devolución tardía será pedagógica (suspensión del servicio de préstamo externo por 8 días).
- d) En relación con el préstamo interbibliotecario, el usuario atenderá las condiciones que establezca la biblioteca externa a la Red que facilite sus materiales a través de convenio interinstitucional. Para el caso de la Biblioteca Luis Ángel Arango, el préstamo es de 4 materiales bibliográficos, por un período de 20 días calendario no renovables.
- e) Cada usuario es responsable del material prestado que se encuentre cargado en su registro. La pérdida o deterioro del material prestado (para consulta externa o en las salas), acarrea sanciones y multas de acuerdo con los daños generados. Este hecho debe ser reportado a la biblioteca propietaria del material y para la respectiva reposición del material el usuario cuenta con treinta (30) días siguientes al reporte.
- f) Al momento de hacer el reporte sobre el material deteriorado o perdido, el usuario será informado sobre las condiciones de reposición del material y firmará una acta de compromiso para la reposición de material bibliográfico, donde se aclara que el material bibliográfico por pérdida o daño deberá ser repuesto en calidad de nuevo por el mismo título u otro que la biblioteca considere pertinente. Al momento de hacer la entrega del material, el usuario incluirá la factura de compra, la cual debe identificar el NIT del proveedor.

Existen algunos materiales con préstamo limitado a consulta en sala, los cuales por

consideraciones técnicas no se encuentran disponibles para llevar en préstamo externo.

- h) Las instituciones afiliadas pueden llevar en calidad de préstamo pequeñas colecciones de diferentes tipos de materiales, de diversas temáticas y para todo tipo de audiencias. El préstamo institucional permite solicitar hasta 50 materiales en las bibliotecas locales y 100 en las bibliotecas mayores, por un período de préstamo de un mes y máximo una renovación por el mismo plazo.

3. Condiciones de uso de los dispositivos electrónicos móviles, de escritorio y servicio de internet alámbrico e inalámbrico.

- a) Las tabletas y lectores de libros electrónicos se prestan a usuarios mayores de 7 años y los portátiles a usuarios mayores de 13 años.
- b) El servicio de internet en los computadores de escritorio está disponible para usuarios dependiendo la edad. El uso en la sala infantil es para usuarios hasta 12 años y en la sala general, para mayores de 13 años en adelante.
- c) Los portátiles, tabletas y lectores de libros electrónicos deben entregarse media hora antes del cierre del servicio. La última sesión del día en los equipos de cómputo de escritorio termina 15 minutos antes del cierre de la biblioteca.
- d) El usuario puede acceder al servicio mediante la asignación de turnos por parte de la biblioteca, implementados con duraciones específicas, para lo cual deberá presentar el documento de identidad válido físico o digital.
- e) El usuario es responsable del equipo a partir del momento de la entrega o asignación del mismo, y se compromete a hacer buen uso de este durante el tiempo que esté a su disposición.
- f) Los equipos se prestan en correcto funcionamiento e incluyen el acceso a internet, herramientas de ofimática y demás software para la prestación básica del servicio.
- g) La consulta de contenidos audiovisuales debe hacerse con audífonos. h) El servicio de préstamo de los dispositivos está limitado a la disponibilidad de los mismos.
- i) Los portátiles se prestan por tres (3) horas, los computadores de escritorio por una (1) hora y las tabletas por tres (3) horas. Finalizado el tiempo de préstamo, el usuario podrá renovar el tiempo de uso del equipo siempre y cuando no haya reserva de turno.
- j) El tiempo de prestación del servicio y la opción de renovación de uso de los dispositivos están sujetos a la disponibilidad de equipos.
- k) BiblioRed no se responsabiliza de los contenidos que produzca o consulte el usuario, así como tampoco de los efectos jurídicos que se deriven de los mismos, teniendo en cuenta que el servicio de internet es de libre acceso al público. No obstante, en cumplimiento de lo estipulado en el presente reglamento, BiblioRed podrá tomar medidas restrictivas que eviten su uso indebido.

Acceder al servicio de préstamo de tabletas, lectores de libros electrónicos o

equipos de cómputo y sus accesorios, el usuario se hace responsable de los mismos. En caso de daño, pérdida o hurto, el usuario será responsable de su reposición y/o reparación, según los parámetros establecidos por el área de Gestión TIC de BibloRed. Con el fin de establecer los compromisos para la reposición o reparación de los equipos, se suscribirá un acta y se podrá suspender el servicio de préstamo mientras se hace efectiva la reposición/reparación.

- m) BibloRed no se hace responsable por la pérdida de información almacenada en los equipos o en los dispositivos USB utilizados por los usuarios.
- n) BibloRed verificará el uso correcto que se le dará a los equipos.
- o) El usuario es el único responsable de la información que pueda recuperar o a la que pueda acceder a través de internet.
- p) Todo usuario tiene derecho a que se le respete la privacidad, la protección de sus datos personales y la confidencialidad de la información que busca o recibe, así como de los recursos que consulta, toma en préstamo, adquiere o transmite (Ley No.1379 del 15/01/2010 art.6 Numeral 3, de la Ley de Bibliotecas Públicas). No obstante, lo anterior, el usuario debe hacer un uso ético y responsable de la información disponible en internet, siguiendo las normas de uso básicas que permitan el correcto funcionamiento de los dispositivos. No se permiten acciones que vulneren la Ley No. 23 de 1982 sobre Derecho de Autor.
- q) Al momento de utilizar los dispositivos, el usuario se compromete a:
 - Respetar la protección legal otorgada a programas, textos, artículos y bases de datos de acuerdo con la legislación sobre propiedad intelectual vigente.
 - Respetar la integridad de los sistemas de computación. Ningún usuario podrá adelantar acciones orientadas a infiltrarse, dañar o atacar la seguridad informática de BibloRed, a través de medio físico o electrónico alguno.
 - No obtener ni suministrar información sin la debida autorización cuando se requiera credencial alguna.
 - No dar a conocer códigos de seguridad tales como contraseñas a otras personas.
 - Usar adecuadamente los dispositivos, por lo tanto el usuario no deberá entorpecer por ningún medio el funcionamiento de los sistemas de información y telecomunicaciones de BibloRed o realizar modificaciones en la configuración de los equipos, archivos o programas propios del sistema. Tampoco podrá instalar programas propios en los computadores, ejecutar software portable o cualquier aplicación que vulnere la seguridad de la infraestructura, o vulnere la Ley 23 de 1982 sobre Derecho de Autor.
 - Abstenerse de producir, visualizar, consultar, presentar, publicar o reproducir en los dispositivos cualquier contenido explícito pornográfico u ofensivo.
- r) Si durante la sesión se detecta el incumplimiento de las condiciones para el uso del servicio de los dispositivos, el personal de la biblioteca le solicitará al usuario abstenerse de continuar con su comportamiento y, de no hacerlo, se podrá suspender el tiempo de uso de la sesión y de repetirse el hecho se podrá revisar la imposición de una sanción para la suspensión temporal del servicio.
- s) BibloRed y el usuario para el uso y la prestación del servicio de internet declaran

tener conocimiento y dar cumplimiento a la Ley 679 de 2001, al Decreto 1524 de 2002 o las que la sustituyan, modifiquen o deroguen.

t) Limitaciones y exenciones de responsabilidad:

- Al acceder al servicio, el usuario acepta y reconoce que hay riesgos potenciales a través del servicio de internet. Biblored recomienda que en esa medida, se debe tener cuidado al transmitir datos tales como: número de tarjeta de crédito, contraseñas u otra información personal sensible a través de nuestra red. BibloRed no puede y no garantiza la privacidad y seguridad de los datos y de las comunicaciones al utilizar este servicio.
- Cuando a causa de la ocurrencia de eventos tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o cualquier otro hecho, no sea posible prestar el servicio de internet, en ningún caso el usuario podrá exigir a BibloRed la prestación de dicho servicio, ni indemnización alguna.
- El uso de cualquier dispositivo inalámbrico que represente una amenaza o viole las políticas de la Red puede acarrear, con previo aviso, la terminación del tiempo de uso del usuario. Los dispositivos inalámbricos deben cumplir con las leyes, reglamentos y regulaciones nacionales referentes a Redes Inalámbricas.
- La prestación del servicio de internet no incluye asesoría por parte de los colaboradores para temas informáticos, ni orientación de tareas, ya que el uso es libre de acuerdo a su necesidad de información.
- La Biblioteca prohíbe el uso de los computadores con propósitos fraudulentos que supongan la violación de cualquiera de las leyes vigentes (nacionales y extranjeras).
- El acceso a internet puede no estar disponible por problemas técnicos o falta de servicio del proveedor. La biblioteca no garantiza ni controla el acceso a internet o sitios web concretos, así como tampoco garantiza el tiempo de respuesta.

Consultar los términos y condiciones de uso del servicio de internet en:

<https://www.biblored.gov.co/assets/tic/terminos.html>

4. Incumplimiento del reglamento de servicios

En el caso en que un usuario incumpla los deberes contenidos y relacionados en el presente reglamento, o su comportamiento afecte la convivencia en los espacios de la Red, alterando de cualquier modo el patrimonio físico, psicológico y moral de los colaboradores o usuarios, y dependiendo de la gravedad de la falta y persistencia en ella, el colaborador a cargo de la biblioteca, le informará al usuario de manera respetuosa del incumplimiento que se haya presentado. En caso en que el incumplimiento continúe, se podrá restringir el ingreso a los espacios de la Red, de acuerdo con el procedimiento establecido al interior de la línea de Servicios de Biblored. Esta restricción será comunicada al usuario por escrito. El usuario podrá solicitar una reunión para aclarar la situación presentada y comprender los compromisos que debe cumplir para poder acceder de nuevo a las instalaciones de la Red.

casos excepcionales, cuando se pueda determinar que se está frente a una conducta

que pueda atentar contra los bienes y la vida de las personas, el colaborador responsable del espacio puede solicitar apoyo de las autoridades locales. Ante las posibles situaciones en los que se detecte la aparente violación de los derechos de un menor, BibloRed dará cumplimiento a lo dispuesto en el Código de la Infancia y la Adolescencia vigente.

En los casos en donde el colaborador responsable del espacio determine que hubo un incumplimiento del reglamento, se procederá de la siguiente forma:

1. Se invita al usuario a corregir la conducta y se le informa de las implicaciones al reincidir en este comportamiento.
2. Si se considera necesario, el colaborador de la biblioteca podrá solicitar apoyo del personal de seguridad del espacio.
3. Si a pesar del acercamiento al usuario la conducta prevalece, se tomarán las medidas adecuadas para garantizar que los demás usuarios puedan seguir disfrutando de los servicios de la biblioteca.
4. En los casos en donde efectivamente se determine que hay un incumplimiento constante del reglamento, se le remitirá al usuario una comunicación escrita describiendo las medidas adoptadas por BibloRed. Estas están relacionadas con la limitación de ingreso a los espacios y de uso de los servicios. Esta circunstancia no exime de la devolución del material cargado a su cuenta de usuario, en los tiempos pactados.
5. Cuando el usuario tenga dudas sobre la comunicación y las medidas adoptadas por BibloRed, podrá solicitar una reunión con el responsable del espacio y el acompañamiento de la línea de Servicios.