

## Políticas “Chat pregunte al Bibliotecólogo”

### Objetivo

Brindar información eficiente, inmediata y oportuna de los servicios y recursos de la biblioteca a toda la comunidad IBERO.

### Alcance

Toda la comunidad IBERO. Estudiantes, docentes, investigadores, egresados, usuarios externos y personal administrativo.

### Horario

Este se encuentra activo en diferentes horas del día entre 7 am y 8 pm.

### Tipo de consultas

El chat está diseñado para responder inquietudes puntuales en cuanto a nuestros servicios, recursos físicos y electrónicos, horarios, colecciones, multas, capacitaciones, etc.

### Características

- El servicio de chat está habilitado en la página web de la biblioteca. En la parte inferior derecha con el nombre Pregunte al Bibliotecólogo.
- El servicio dispone de dos canales de comunicación, el chat y el correo institucional.
- Fuera del horario establecido (off line), se puede usar el chat para dejar un mensaje, el cual se responderá al correo institucional registrado.
- Su empleo es únicamente académico, el uso para asuntos personales no esta permitido.
- Por tratarse de un servicio en línea y en tiempo real, posiblemente se generen problemas en la red.

**NIT 860503837-7**

Calle 67 # 5-27, Bogotá - Colombia

**(601) 742 6582 - 746 6876**

[www.iberu.edu.co](http://www.iberu.edu.co)

Personería Jurídica No. 0428 28 Ene. 1982 **MEN|VIGILADA MINEDUCACIÓN**

- La consulta se resuelve en orden de llegada.
- La consulta del usuario deber ser puntual y concisa. Si es necesaria una búsqueda extensa, la respuesta será enviada al correo institucional.
- No se enviarán documentos o enlaces que pertenezcan a las bases de datos por medio del chat.

### Políticas de privacidad

- La biblioteca respetará la confidencialidad de las consultas. No se compartirá a terceros ningún tipo de información personal que se incluya en el chat.
- Para fines estadísticos y mejora del servicio, la biblioteca almacenará las conversaciones de los chats.
- Las conversaciones en texto completo solo estarán disponibles para el personal encargado del servicio de chat.
- La autenticación del usuario se usará para fines estadísticos.
- El usuario que utilice el servicio se abstendrá de enviar información confidencial como números de teléfono, claves, contraseñas, etc. La biblioteca no se hace responsable por el mal manejo de esta información.

**NIT 860503837-7**

Calle 67 # 5-27, Bogotá - Colombia

**(601) 742 6582 - 746 6876**

[www.iberu.edu.co](http://www.iberu.edu.co)

Personería Jurídica No. 0428 28 Ene. 1982 **MEN|VIGILADA MINEDUCACIÓN**

## Usuario: Deberes y derechos

Deberes	Derechos
El usuario que haga uso del servicio de chat debe tener un comportamiento apropiado y respetuoso.	El usuario recibirá respuesta a todas sus consultas, ya sea inmediatamente en el chat o por correo institucional.
Evitar escribir en mayúscula, se entiende que es descortés.	El usuario que haga uso del servicio de chat tiene derecho a recibir un trato amable y respetuoso por parte del referencista.
El usuario debe diligenciar el pre-formulario que se requiere antes de iniciar la consulta. (Nombre, código ID, correo institucional, programa académico).	Se mantendrá privada la información personal del usuario, se respetará la confidencialidad de las consultas.
No compartir ni divulgar información personal del usuario a terceros.	La biblioteca se reserva el derecho de terminar una conversación si nota algún tipo de comportamiento inapropiado, ofensivo o irrespetuoso.
El referencista debe responder todas las consultas que realice el usuario.	La biblioteca se reserva el derecho a bloquear el usuario que utilice el servicio del chat de modo inadecuado.
El referencista tendrá un comportamiento amable y respetuoso, por ningún motivo orientara la conversación a modo personal.	

**NIT 860503837-7**

Calle 67 # 5-27, Bogotá - Colombia

**(601) 742 6582 - 746 6876**

[www.iberu.edu.co](http://www.iberu.edu.co)

Personería Jurídica No. 0428 28 Ene. 1982 **MEN|VIGILADA MINEDUCACIÓN**



**NIT 860503837-7**

Calle 67 # 5-27, Bogotá - Colombia

**(601) 742 6582 - 746 6876**

[www.iberu.edu.co](http://www.iberu.edu.co)

Personería Jurídica No. 0428 28 Ene. 1982 **MEN|VIGILADA MINEDUCACIÓN**