BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE

MANUAL DE USO DE SERVICIOS CIUDADANOS

– 2010 –

TABLA DE CONTENIDOS

OBJETIVO..... 3
COMUNIDAD CIUDADANA..... 3
BIBLIOTECA..... 4

REGISTRO Y CONTROL.....4
SERVICIOS Y PRODUCTOS..... …… 5

SERVICIOS PROVISTOS Y OBLIGACIONES EN SUS SALAS DE
LECTURA. 6-7

PRESTAMOS DE MATERIAL..... ……7-9
GARANTIAS Y SANCIONES..... 10

DISPOSICIONES FINALES..... 10

OBJETIVO

Este Manual establece el conjunto de disposiciones que regulan el uso de los servicios y recursos de
la Biblioteca del Congreso Nacional (*BCN*) para la comunidad ciudadana. Sus disposiciones son instrumentales a la misión y visión de la Biblioteca del Congreso Nacional y están sustentadas en general en los valores definidos en ésta:

- el fortalecimiento de la democracia y la participación ciudadana
- el espíritu de servicio hacia la comunidad relevante, con integridad y responsabilidad en la respuesta
- la flexibilidad y simplicidad en el acceso y uso de los servicios
- la diversidad en el acervo, los servicios y los recursos humanos
- el respeto a la privacidad, la probidad y la transparencia en su actuar

Y en particular:
En su rol societal, ser el repositorio del Archivo del Parlamento, en especial de la historia de la Ley y de la labor parlamentaria.
En su rol parlamentario, ser un instrumento relevante, a juicio de los parlamentarios y el parlamento para el cabal cumplimiento de sus compromisos y el atisbamiento de nuevos escenarios posibles de país.
En su rol público, ser el espacio de conocimiento y comprensión de los ámbitos de interés social prioritarios para el país con énfasis en lo político y lo jurídico.

COMUNIDAD CIUDADANA

Artículo 1

La comunidad ciudadana, está constituida por: toda persona mayor de 18 años, tales como:

1. **Investigadores**
   Todas las personas que están realizando alguna búsqueda bibliográfica.

2. **Memoristas**
   Todas las personas que están elaborando su tesis de grado.

3. **Profesionales**
   Personas que tienen algún título otorgado por alguna Institución.

4. **Estudiantes de educación superior**
   Todas las personas que están cursando estudios en alguna universidad del país o del extranjero.

BIBLIOTECA

Artículo 2

La Biblioteca atiende en Valparaíso y Santiago, donde pone a disposición de sus usuarios los recursos, servicios y productos con que cuenta. Su ubicación, información de contacto, horario de atención y cualquier modificación, está informada en web de la biblioteca

La atención a la comunidad ciudadana es desde las 10:00 a las 17.30 de lunes a viernes, en Sede Santiago (Compañía) y días lunes, jueves y viernes en Sede Valparaíso.

A través del web de la biblioteca se puede acceder remotamente a nuestros servicios, disponibles 23 horas al día (diariamente, ya que durante 1 hora se realizan labores de mantención de los sistemas). A través del botón de ayuda es posible realizar consultas.

También es posible contactarse con la Biblioteca, a través de:

- Teléfonos : (02) 270-1700 Santiago
  (32) 26-3100 Valparaíso

REGISTRO Y CONTROL

Artículo 3

Para utilizar los servicios de la Biblioteca, el personal de la BCN solicitará siempre a todos los miembros de la comunidad ciudadana:

1. La cédula de identidad u otro documento semejante que el usuario deberá dejar en la portería.

2. Los bolsos, mochilas, maletines, paquetes etc. se deberán dejar en custodia por razones de seguridad.

3. Los usuarios que requieran ingresar algún libro, computador personal u otro objeto deberán declararlo en portería al ingreso y salida, donde quedarán registrados los datos de estos materiales.

4. Los usuarios deberán pasar por los pórticos de seguridad señalados al ingreso y salida de la Biblioteca respetando las medidas de control para la protección e integridad del patrimonio bibliográfico, pudiéndose restringir los accesos y salidas existentes en los recintos.

SERVICIOS Y PRODUCTOS

Artículo 4

La comunidad ciudadana podrá disponer presencialmente de los servicios y recursos en la Biblioteca, accediendo electrónicamente a éstos a través de la Web de la Biblioteca

Los siguientes son los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca:

1. **Referencia**
   Resolución de consultas rápidas sobre diversos temas, personajes, legislación u otros y orientación e información bibliográfica en el uso eficiente de la información contenida en las bases de datos. *El producto asociado a este servicio* es: recuperación de información organizada (datos, textos y documentos) con respecto a un área temática en particular.

2. **Bases de datos**
   Consulta de las siguientes bases de datos:

Bases de datos institucionales: Catálogo en línea (contiene la colección bibliográfica de la BCN) ; Historias de Ley (selección a texto completo de aquellas ingresadas a la web), BCN Ley Chile: (contiene textos actualizados de normas legales), Reseñas parlamentarias, Sistema de Tramitación de Proyectos "SIL", Tratados Internacionales Ratificados por Chile (a texto completo) y Sistema Integrado de Información Territorial (SIIT).

3. **Préstamo**[1]
   Préstamos de textos y Publicaciones Periódicas para consulta en Salas de Lectura, préstamos interbibliotecarios (PIB). *Los servicios asociados son*: préstamo.

4. **Internet**[2]
   Acceso a los computadores destinados para ello en Salas de Lectura, con objeto de realizar búsquedas de información. Los servicios asociados son: acceso a Internet.

5. **Reprografía**
   Reproducción de información en la Biblioteca. *Los productos asociados a este servicio son*: impresión, fotocopia.[3].

---

[1] véase arts. 12-22
[2] véase arts. 9 y 24
[3] Las obras se encuentran protegidas por el derecho de autor (Ley Nº 17.336) y por las restricciones de conservación (cuando el material bibliográfico se encuentre en mal estado o se trate de una colección especial).

SERVICIOS PROVISTOS Y OBLIGACIONES EN SUS SALAS DE LECTURA

Artículo 5

Identificada la comunidad ciudadana, definidos los servicios y productos la Biblioteca se reserva la facultad de restringir o impedir el acceso a sus Salas de Lectura, por razones de exceso de demanda que dificulte la prestación o por otras circunstancias extraordinarias que calificará la respectiva Jefatura. En ningún caso se admitirá el ingreso de personas que por su estado de ebriedad u otras circunstancias puedan alterar el ambiente que debe imperar en dichas salas o pongan en riesgo a las personas y/o el patrimonio bibliográfico.

Artículo 6

Toda conducta inadecuada dentro de las dependencias de la Biblioteca facultará a la Jefatura respectiva para exigir el abandono del recinto e imponer la prohibición temporal del ingreso a la Biblioteca. Excepcionalmente el Director del Servicio, de acuerdo con los antecedentes que concurran, podrá disponer la prohibición definitiva del ingreso.

Estará prohibido fumar dentro de las Salas de Lectura, como asimismo, consumir alimentos o bebidas y usar teléfonos celulares.

Artículo 7

La lectura y las consultas deberán efectuarse en las salas correspondientes. Las personas que requieran consultar material bibliográfico de la Hemeroteca, deberán solicitar y completar el formulario de registro, El período máximo para realizar la investigación es de seis meses, el que será susceptible de renovación.

Artículo 8

Los usuarios deberán cumplir las obligaciones que imponga la Jefatura respectiva, y respetar el horario de funcionamiento de la Biblioteca, el que en todo caso deberá ser continuado. Excepcionalmente, se podrá suspender la atención por razones de seguridad, de realización de inventario u otra causa calificada.

Artículo 9

El acceso de uso de Internet en las Salas de Lectura de la Biblioteca se sujetará a las siguientes normativas:

a- Para acceder a este servicio se deberá tomar hora en el mesón de atención, aplicándose un sistema de turno.

b- El tiempo máximo de uso será de 30 minutos. Si el usuario hiciera abandono del terminal antes de finalizar el plazo establecido, se entenderá que desiste de su turno. Con todo, el referido plazo podrá extenderse considerando la demanda existente.

c- Internet estará disponible exclusivamente para realizar búsquedas de información, quedando prohibida la visita a páginas de entretención, juegos, pornografía, música, chat, u otras actividades de semejante índole.

El incumplimiento de esta regla dará lugar a la cancelación inmediata del turno y la suspensión ante futuros accesos.

Artículo 10

Los usuarios podrán obtener fotocopias de capítulos de libros o de artículos de revistas, teniendo presente que las obras se encuentran protegidas por la ley de Derecho de autor.

Respecto de los diarios empastados y del material bibliográfico de la colección de Raros y Valiosos, no estarán permitidas las fotocopias, sin embargo, se podrán hacer grabaciones de su lectura como asimismo filmarlos o fotografiarlos, siempre que no se ponga en riesgo la integridad de los documentos respectivos. Los diarios y revistas que se encuentran en papel y microfilmados sólo podrán ser consultados en este último soporte..

El servicio de fotocopia se prestará directamente por funcionarios de la Biblioteca o por concesionarios autorizados para tal efecto y previo pago de las sumas que correspondan según el arancel establecido.

Artículo 11

Los usuarios de los servicios deberán hacer un buen uso de las instalaciones, mobiliario y equipamiento de la Biblioteca, mantener un trato deferente con el personal de la misma, observar una conducta adecuada al ambiente de lectura del recinto y no atentar contra la tranquilidad de los demás usuarios.

PRESTAMOS DE MATERIAL

Artículo 12

El material bibliográfico de la Biblioteca está disponible para su consulta y/o préstamo, condicionado siempre a la prioridad de material bibliográfico que tenga el Parlamento.

El uso de material bibliográfico por la comunidad ciudadana consiste principalmente en el préstamo para su consulta en Salas de Lectura. Adicionalmente, se otorga préstamo interbibliotecario (PIB).

Artículo 13 Préstamo para consulta en Salas de Lectura

El préstamo en Sala está disponible para toda la comunidad ciudadana, a excepción del material bibliográfico que por su naturaleza, característica o situación, requiera de una autorización expresa del Director del Servicio.

Artículo 14 Préstamos Interbibliotecarios (PIB)

La Biblioteca celebrará convenios de intercambio con Instituciones integrantes del Poder Ejecutivo, del Poder Judicial y los demás órganos del Estado, como asimismo con las universidades y organismos internacionales. Dichos convenios serán suscritos por el Director del Servicio

El Director podrá delegar dicha facultad en el Jefe de Sección de Servicios Legislativos y Documentales quienes deberán suscribirlos. En ambos casos tendrá que verificarse el cumplimiento de los requisitos correspondientes y se adoptarán las medidas que aseguren el resguardo de los intereses del Servicio.

Artículo 15

Las instituciones que invoquen convenios de préstamos interbibliotecarios deberán ceñirse a las disposiciones contenidas en este manual de uso y a las especificaciones que se consignen en el convenio respectivo de acuerdo a los plazos preestablecidos correspondientes a días hábiles. En caso de alteración del horario normal de atención (feriados u otros) el vencimiento del préstamo se trasladará al día siguiente hábil.

Se eximen del préstamo a domicilio las siguientes colecciones: publicaciones periódicas, historia de la ley, colecciones especiales[4], obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, mapas, entre otros), material audiovisual, códigos de la República, y las obras multivolumen.

Artículo 16

El convenio de préstamo interbibliotecario será renovado o revocado anualmente, según el comportamiento de cada usuario institucional. En todo caso, deberá asegurarse la oportuna restitución del material bibliográfico prestado.

Artículo 17

Cualquier solicitud de renovación de préstamo podrá ser denegada cuando la obra se refiera a un tema que coincida con la Agenda Legislativa de cualesquiera de las Cámaras. Cuando concurra tal circunstancia la Biblioteca podrá suspender un préstamo otorgado y exigir la inmediata restitución de la obra.

Artículo 18 Condiciones préstamo interbibliotecario

Los usuarios tendrán un plazo máximo de préstamo de 7 días renovables por única vez por igual período. Sin embargo, los préstamos de obras procedentes de la Sede de Valparaíso no se renovarán. El número de libros que se permitirá tener prestado simultáneamente es de 2 ítemes univolumen.

En los casos que el material bibliográfico sea requerido por la Biblioteca y el usuario vea interrumpido su periodo de préstamo, cuando el material haya sido utilizado, el usuario del préstamo, si aún lo requiere, dispondrá del mismo material por un nuevo periodo.

Artículo 19

Los usuarios deberán siempre presentar el respectivo formulario de préstamo interbibliotecario, ateniéndose a las cláusulas correspondientes del convenio.

Las instituciones respectivas en todo momento contraerán la obligación de realizar a su costo los trámites de envío y devolución del material bibliográfico en el momento oportuno.

Artículo 20

La Biblioteca no realizará préstamos de carácter interbibliotecario internacional. Sin embargo, podrán enviarse por fax, correo electrónico u ordinario, algún capítulo, artículo, índice, o tabla de contenidos protegidos por el derecho de autor cuando los

[4] Libros Raros y Valiosos, Colección de Recortes de Prensa, Colecciones Especiales y Folletos de Valor Patrimonial.

requerimientos provengan de Bibliotecas, Parlamentos, Autoridades o de Investigadores calificados.

Artículo 21

Regularmente la Biblioteca solicitará la devolución del material bibliográfico a todas las Instituciones, cuyos usuarios se encuentren morosos, tomando las medidas que correspondan y cautelando que la colección esté disponible para su consulta.

Artículo 22

Cuando el usuario esté atrasado (en mora) en la devolución del material bibliográfico debe proceder a regularizar su situación como se indica:

a) Mora: Devolver o renovar el préstamo de acuerdo a los plazos definidos en el art. 18 tras lo cual, recibirá el comprobante de la devolución debidamente firmado y timbrado.

b) Pérdida o daño irreparable: Reponer o restituir una obra equivalente que le será señalada por la Biblioteca, la cual no podrá ser una copia pirata o fotocopiada.

c) Objeción de la mora por parte del usuario: El usuario sólo debe presentar la copia del formulario del préstamo interbibliotecario (PIB) que fue entregado en su oportunidad por la Biblioteca, la sola presentación de éste permitirá regularizar la situación. Por el contrario, al no mostrar dicho comprobante, deberá proceder según lo señalado en la letra b de este artículo.

La regularización permitirá recuperar la calidad de usuario al día. Mientras que, el incumplimiento, llevará a la **suspensión de la Institución** de dichos privilegios, y cancelación de la calidad de usuario, esto último será oportunamente comunicado por el Jefe de la Sección de Servicios Legislativos y Documentales.

.

GARANTIAS Y SANCIONES

Artículo 23

Para resguardar la satisfacción del usuario y asegurar la eficiencia de los servicios y productos otorgados por la Biblioteca, el usuario debidamente identificado, tendrá a su disposición un libro de sugerencias para realizar las observaciones que estime pertinentes, las cuales serán consideradas por la Biblioteca e incorporadas si corresponde.

Para salvaguardar el acervo bibliográfico y cautelar el patrimonio de la Biblioteca, la institución se reserva el derecho a suspender y a cancelar la calidad de usuario a toda persona o Institución que no devuelva el material bibliográfico en el plazo establecido .o demuestre una conducta indebida.

Artículo 24

El usuario no podrá:

- Utilizar el sitio web de la Biblioteca en cualquier forma que pueda lesionar los intereses de la Institución o que pueda dañar, inutilizar, deteriorar o afectar a éstos.
- Aprovechar la información con fines comerciales.
- Incorporar elementos físicos o electrónicos que puedan dañar, infectar o perjudicar el normal funcionamiento del sitio web de la Biblioteca o de los sistemas computacionales.

En cualquiera de estas situaciones el Director del Servicio procederá a suspender la calidad de usuario.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25

Cualquier situación no prevista en el presente manual será resuelta por el Jefe de Sección de Servicios Legislativos y Documentales, sin perjuicio de las facultades generales del Director de la Biblioteca.

Artículo 26

Este manual está sujeto a revisiones anuales.

Artículo 27

Todos los miembros de la comunidad ciudadana constituidos como usuarios de la Biblioteca conocen y aceptan las disposiciones contenidas en este manual.