

**Versión 1.0**  
**Fecha 10.08.2018**  
**Reemplaza**

# MANUAL DE USO DE SERVICIOS CIUDADANOS

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN  
COMUNIDAD CIUDADANA  
BIBLIOTECA  
REGISTRO Y CONTROL  
SERVICIOS Y PRODUCTOS  
SERVICIOS PROVISTOS Y OBLIGACIONES EN SUS SALAS DE LECTURA  
PRESTAMOS DE MATERIAL  
GARANTÍAS Y SANCIONES  
DISPOSICIONES FINALES

## I- INTRODUCCIÓN

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 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.

## **II- ACCESO**

### **Artículo 1.- Acceso para la Comunidad Ciudadana**

La comunidad ciudadana, está constituida por: toda persona mayor de 18 años chilena o extranjera.

### **Artículo 2.- Horario de atención al público**

La Biblioteca atiende en Valparaíso y Santiago, donde pone a disposición de sus usuarios los recursos, servicios y productos con que cuenta.

La atención a la comunidad ciudadana es desde las 09:30 a 13:00 y desde las 14:30 a 17:30 hrs. de martes a jueves, en Sede Santiago (Compañía n°1175) y días lunes y viernes en Sede Valparaíso en el mismo horario.

Su ubicación, información de contacto, horario de atención y cualquier modificación, estará informada en la [web de la biblioteca](http://www.bcn.cl/acerca/). (<http://www.bcn.cl/acerca/>)

También es posible contactarse con la Biblioteca, a través de los siguientes teléfonos y correos electrónicos:

Santiago: 22-270-1800 correo electrónico: [prestamoscompania@bcn.cl](mailto:prestamoscompania@bcn.cl)

Valparaíso: (32) 226 -3136 correo electrónico: [prestamosvalpo@bcn.cl](mailto:prestamosvalpo@bcn.cl)

### **Artículo 24.- Sugerencias**

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.

### **Artículo 3.- Accesibilidad e identificación**

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

En Valparaíso:

- 1- La cédula de identidad u otro documento semejante que el usuario deberá dejar en la portería.
- 2- 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.

En Santiago:

- 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.

### III- DE LOS SERVICIOS

#### Artículo 4.- Productos y servicios

La comunidad ciudadana podrá disponer de manera presencial y remota de los servicios y recursos en la Biblioteca.

Los siguientes son los servicios y productos ofrecidos:

- a) Atención de consultas de usuarios presenciales (salas de lectura) y usuarios remotos (vía correo electrónico, teléfono, vía web).
- b) Referencia general: resolución de consultas rápidas sobre diversos temas, personajes, legislación u otros y orientación e información bibliográfica.
- c) Acceso a la red Wi-Fi en las salas de lectura de la biblioteca de Valparaíso y Santiago a través de usuario y clave indicadas en cada caso.
- d) Préstamo de tablets para consulta del catálogo en línea.
- e) Reprografía (Solamente en Valparaíso) Reproducción de información en la Biblioteca. Los productos asociados a este servicio son: impresión y fotocopia. Las obras se encuentran protegidas por el derecho de autor ([Ley N° 17.336](#)) y por las restricciones de conservación (cuando el material bibliográfico se encuentre en mal estado o se trate de una colección especial).
- f) Acceso a Catálogo en línea: contiene las diferentes colecciones que forman parte del acervo bibliográfico de la BCN, tales como: libros, publicaciones periódicas, tesis, entre otros.
- g) Acceso a Historias de Ley: selección a texto completo de aquellas ingresadas a la web.
- h) Labor Parlamentaria: es un servicio en línea, entregado por la Biblioteca del Congreso Nacional, con la información que forma parte del trabajo de los parlamentarios en el Congreso Nacional, referida a las participaciones de los Senadores y Diputados, que son parte de su labor legislativa, de fiscalización, representación, de diplomacia parlamentaria y atribuciones propias.
- i) Acceso a Ley Chile: contiene textos actualizados de normas legales.
- j) Acceso a portal de Historia Política: pone en servicio a la comunidad la memoria política chilena, resguardando los discursos, actos y rol de los parlamentarios y el Congreso.

- k) Acceso a Sistema Integrado de Información Territorial (SIIT): pone a su disposición información territorial de todas las unidades político-administrativas en las que se divide Chile.
  
- l) Acceso y descarga de Publicaciones BCN: Ediciones desarrolladas por la Biblioteca del Congreso Nacional como aporte a la cultura política y a la historia legislativa nacional.

#### **IV- DEL PRÉSTAMO DE MATERIALES**

**Artículo 5.-** La biblioteca facilita el material bibliográfico solo para uso en las salas de lecturas al público externo. No efectúa préstamos a domicilio.

#### **Artículo 6.-** Préstamo en sala

El usuario puede acceder a la colección general, de referencia y publicaciones periódicas en ambas sedes. Se prestarán dos ejemplares simultáneamente.

#### **Artículo 7.-** Préstamos interbibliotecarios (PIB)

La Biblioteca celebrará convenios de intercambio con Instituciones de educación superior y organismos del Estado. Dichos convenios serán suscritos por el Director, quien podrá delegar dicha facultad en el Jefe del Departamento de Producción de Recursos de Información, quien deberá suscribirlos.

#### **Artículo 9.-** Material bibliográfico sujeto a PIB

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, obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, mapas, entre otros), material audiovisual, códigos de la República, y las obras multivolumen.

#### **Artículo 10.-** Renovación convenio

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 11.-** Suspensión de préstamo

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 12.-** Condiciones del préstamo interbibliotecario

Los usuarios de sede Compañía (Santiago) tendrán un plazo máximo de préstamo de 3 días renovables por única vez por igual período. Sin embargo, los préstamos de obras procedentes de la Sede de Valparaíso no se renovarán.

En sede Valparaíso se prestarán de viernes al día lunes siguiente y no se renovarán.

El número de libros que se permitirá tener prestado simultáneamente en ambas sedes es de 2 ejemplares.

En los casos que el material bibliográfico sea requerido por la Biblioteca y el usuario vea interrumpido su periodo de préstamo el usuario, si éste aún lo requiere, se le prestará por un nuevo periodo.

## **Artículo 13.-** Formulario PIB y retiro del material

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

Las instituciones serán responsables del costo de envío y devolución del material bibliográfico en el momento oportuno (en especial, aquellas instituciones de regiones distantes de la R. Metropolitana).

## **Artículo 14.-** Devolución del material

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 15.-** Atraso en la devolución del material

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. 16 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.

- d) 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 del Departamento de Recursos de Información.

**Artículo 16.-** PIB internacional

La Biblioteca no realizará préstamos de carácter interbibliotecario internacional. Sin embargo, podrán enviarse por correo electrónico algún capítulo, artículo, índice, o tabla de contenidos protegidos por el derecho de autor cuando los requerimientos provengan de Bibliotecas, Parlamentos, Autoridades o de Investigadores calificados.

**Artículo 17.-** La biblioteca se reserva la facultad de restringir el uso de todo material bibliográfico que por su naturaleza, característica o situación, requiera de una autorización expresa del Director del Servicio.

## **V- OBLIGACIONES EN LAS SALAS DE LECTURA**

### **Artículo 18.- Acceso**

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.

### **Artículo 19.- Restricciones**

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 concurren, podrá disponer la prohibición definitiva del ingreso.

Queda prohibido fumar, como asimismo, consumir alimentos o bebidas dentro de las Salas de Lectura.

### **Artículo 20.- Solicitud del material**

Para solicitar material se debe llenar el formulario según tipo de material, el cual se entregará en el mesón de consulta. La lectura y las consultas deberán efectuarse en las salas correspondientes.

### **Artículo 21.- Horario**

Los usuarios deberán respetar el horario de funcionamiento de la Biblioteca. (Ver artículo 2). Excepcionalmente, se podrá suspender la atención por razones de seguridad, de realización de inventario u otra causa calificada.

### **Artículo 22.- Uso red BCN**

El acceso de uso de Internet en las Salas de Lectura de la Biblioteca estará reglamentado por la siguiente normativa:

Internet estará disponible exclusivamente para realizar búsquedas de Información, quedando prohibida la visita a páginas de entretenimiento, juegos, pornografía, música u otras actividades de semejante índole.

### **Artículo 23.-** Fotocopias y derechos de autor

En Valparaíso:

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 17.336, la que permite una reproducción parcial de la obra, para fines académicos y por ningún motivo comerciales .

Respecto de los diarios empastados 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 24. -** Uso de las instalaciones

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.

### **Artículo 25.-** Uso de los recursos BCN

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.

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.

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.

## **VI- DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 26.-** Cualquier situación no prevista en el presente manual será resuelta por el Jefe de Producción de Recursos de Información, sin perjuicio de las facultades generales del Director de la Biblioteca.

**Artículo 26. -** Este manual estará sujeto a revisiones cada año o según se requiera.