

Procedimiento Interno en Materia de Servicios Bibliotecarios



red nacional de bibliotecas públicas



Dirección General de Bibliotecas

COLECCIÓN APOYO A LA CAPACITACIÓN BIBLIOTECARIA



red nacional de bibliotecas públicas

Procedimiento
Interno en Materia de
Servicios Bibliotecarios



Consejo Nacional para la Cultura y las Artes

Presidente

Rafael Tovar y de Teresa

Secretario Ejecutivo

Francisco Cornejo Rodríguez

Secretario Cultural y Artístico

Saúl Juárez Vega

Director General de Bibliotecas

Fernando Álvarez del Castillo

©2015, Primera edición

ISBN En trámite

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes

Dirección General de Bibliotecas

Tolsá No. 6, Col. Centro,

México, D.F., C.P. 06040

Impreso y hecho en México

En la realización de esta nueva edición actualizada participaron:

Dirección: Ernesto Garcianava; revisión y corrección: Ernesto Garcianava, Virginia Sáyago y César Correa; diagramación y formación editorial para versión electrónica e impresa: Jesús Figueroa; portada: Ricardo Jiménez.

Contenido

Presentación	9
Introducción	11
Procedimiento Interno en Materia de Servicios Bibliotecarios	13
Capítulo I. Del concepto de biblioteca pública	15
Capítulo II. De las funciones	16
Capítulo III. De la autoridad	17
Capítulo IV De las instalaciones	18
Capítulo V Del horario de los servicios	20
Capítulo VI. De las colecciones	21
Capítulo VII. De los servicios	23
Capítulo VIII. Del comportamiento de los usuarios	29
Capítulo IX. De las sanciones	31
Capítulo X. Tratamiento de situaciones no previstas	33
Transitorio	34
Apéndice	35
Procedimiento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas	35

PRESENTACIÓN

El óptimo funcionamiento de una biblioteca es el resultado de toda una diversidad de actividades relacionadas con el adecuado manejo de sus múltiples elementos y recursos. Cada una de esas actividades requiere conocimientos específicos, que una buena práctica fija y enriquece para contribuir al mejoramiento constante del bibliotecario, uno de los pilares de la calidad de la biblioteca y sus servicios.

**Dirección General de Bibliotecas
Consejo Nacional para la Cultura y las Artes**

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas públicas integrantes de la Red Nacional dirigen sus esfuerzos a lograr que todos los habitantes de las comunidades en donde se ubican tengan acceso a la lectura de calidad, ya sea informativa, formativa o recreativa.

La Dirección General de Bibliotecas (DGB) del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, así como las demás instancias de gobierno (estatales y municipales) que intervienen en la operación de las mismas, han logrado instalar en todo el territorio mexicano 7,389 bibliotecas públicas que ofrecen sus servicios en forma gratuita a todos los mexicanos.

Una de las principales responsabilidades de la DGB es la de establecer los aspectos normativos que regulen el funcionamiento y operación de las bibliotecas públicas de la Red Nacional y es por ello que emite el presente Procedimiento Interno en Materia de Servicios Bibliotecarios.

Este Procedimiento tiene el propósito de dar a conocer al personal encargado de otorgar los servicios en las bibliotecas públicas, cuál es el marco normativo que los rige, y a los usuarios cuáles son sus derechos y obligaciones respecto al uso de la biblioteca pública.



**PROCEDIMIENTO
INTERNO EN MATERIA DE
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

Capítulo I

Del concepto de biblioteca pública



ARTÍCULO 1. Las bibliotecas integrantes de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas son establecimientos que contienen un acervo de carácter general superior a quinientos títulos catalogados y clasificados, mismo que está destinado a atender en forma gratuita a toda persona que lo solicite para su consulta o préstamo, a través de distintos servicios cuyo fin es proporcionar el libre acceso a la información, al conocimiento, al entretenimiento y a la cultura en general para contribuir al desarrollo integral del individuo y su comunidad. En la actualidad la biblioteca pública se transforma continuamente para dar paso a nuevos modelos de servicios y funcionamiento tales como la biblioteca híbrida, la biblioteca digital y la biblioteca virtual. Resalta además su función como centro de información para el ciudadano; centro cultural en el que se fomenta la lectura; un centro de integración, acceso y formación en el uso de las tecnologías; un espacio fundamental para preservar, apoyar, promover y difundir la cultura y la identidad, además de ser agente de cambio del desarrollo social y educativo de las personas, sin distinciones de ninguna índole y con atención específica a comunidades vulnerables.

Capítulo II

De las funciones



ARTÍCULO 2. Son funciones de la biblioteca pública:

- a) Organizar y conservar los materiales en óptimas condiciones que integran su acervo y ponerlos a disposición de la comunidad para satisfacer sus necesidades formativas, informativas y recreativas.
- b) Difundir y promover el uso de los materiales, los servicios y las actividades que en ella se realizan.
- c) Fomentar la lectura de calidad entre la población.

Capítulo III

De la autoridad



ARTÍCULO 3. Para los efectos de este Procedimiento, la autoridad de la biblioteca pública es la persona que ha sido nombrada por el órgano o unidad administrativa competentes como director, jefe, responsable o encargado, quien en su calidad de servidor público tendrá la obligación de brindar a los usuarios, en tiempo y forma, el más respetuoso trato y la más amplia orientación. Su ausencia será sustituida por la persona que haya sido designada para tal efecto.

ARTÍCULO 4. El bibliotecario es la persona responsable de mantener en orden, para su fácil ubicación, los materiales de la biblioteca y ofrecer los servicios con eficiencia y calidad.

ARTÍCULO 5. Para los efectos de este Procedimiento, se considera usuario a la persona que hace uso de los materiales o instalaciones de la biblioteca.

Capítulo IV

De las instalaciones



ARTÍCULO 6. La biblioteca pública debe ubicarse en un local construido ex profeso o adaptado para tal fin, cómodo y funcional, que cuente con seguridad, iluminación, ventilación y servicios sanitarios adecuados.

ARTÍCULO 7. La biblioteca debe contar con un letrero, colocado en el exterior, con la leyenda “BIBLIOTECA PÚBLICA”, además de su nombre específico, el número de colección que se le haya asignado y el logotipo del Conaculta. Esta denominación oficial deberá aparecer, además, en el sello y en los documentos generados por la biblioteca.

ARTÍCULO 8. La autoridad de la biblioteca, con el visto bueno del titular del órgano o unidad administrativa competentes del o de la cual dependa, podrá autorizar a otras personas físicas y morales el uso de las instalaciones, mobiliario, equipo y acervo de la biblioteca, siempre que se cumpla con lo dispuesto en la Ley Federal de Derechos, Título Segundo “De los Derechos por el Uso o Aprovechamiento de Bienes del Dominio Público”, Capítulo XVI “De los Bienes Culturales Propiedad de la Nación”, artículos 288-

A-3 y 288-D-1. En apego a los funciones de derecho público, así como por el aprovechamiento de los bienes de dominio público de la Nación aplicables a las bibliotecas públicas.

ARTÍCULO 9. Las bibliotecas públicas contarán con las instalaciones adecuadas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

Capítulo V

Del horario de los servicios



ARTÍCULO 10. Se procurará que la biblioteca permanezca abierta por lo menos ocho horas diarias, así como el mayor número de días a la semana (incluyendo sábados y domingos).

ARTÍCULO 11. El rótulo con el horario de servicio estará expuesto en la entrada de la biblioteca, de tal forma que sea visible para todos, aun cuando ésta permanezca cerrada.

ARTÍCULO 12. Se evitará, en la medida de lo posible, interrumpir el servicio durante el horario señalado.

ARTÍCULO 13. Se darán a conocer con anticipación las fechas en las que, por disposición de la autoridad o por las necesidades del servicio, haya de suspenderse la atención al público.

Capítulo VI

De las colecciones



ARTÍCULO 14. El acervo de la biblioteca estará integrado por cuatro colecciones básicas: general, de consulta, de publicaciones periódicas e infantil.

- a) La colección general es el conjunto organizado de libros que tratan sobre temas específicos de todas las áreas del conocimiento humano.
- b) La colección de consulta es el conjunto organizado de diccionarios (idiomáticos, biográficos y especializados), enciclopedias (generales y especializadas), directorios, atlas, almanaques, manuales, índices y bibliografías, que ofrece información breve y precisa sobre diferentes temas.
- c) La colección de publicaciones periódicas es el conjunto organizado de impresos que se publican a intervalos regulares y por tiempo indefinido, como revistas, diarios, boletines, etcétera, que contienen información actualizada sobre diversos temas.
- d) La colección infantil es el conjunto organizado de materiales diversos, como libros de estudio, recreativos y de consulta, revistas y materiales audiovisuales especialmente destinados a los niños.

ARTÍCULO 15. La biblioteca podrá ofrecer a los usuarios, además de sus colecciones básicas, la colección de materiales audiovisuales y la colección especial.

- a) La colección de materiales audiovisuales es el conjunto organizado de películas, diapositivas, carteles, mapas, cd's, dvd's, juegos didácticos y otros similares.
- b) La colección especial es todo acervo bibliográfico, hemerográfico o de material de archivo que por su antigüedad, temática, rareza, riqueza, etcétera, merece tratamiento y uso diferentes a los de los materiales bibliográficos que forman parte de la colección general. Puede referirse también a la bibliografía local o de procedencia especial.

ARTÍCULO 16. Dependiendo de sus características y recursos, la biblioteca podrá ofrecer también la colección en formato Braille.

Capítulo VII

De los servicios



ARTÍCULO 17. Los servicios básicos que la biblioteca otorgará a todos sus usuarios son: préstamo interno con estantería abierta, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, consulta, orientación a los usuarios y actividades de fomento a la lectura.

ARTÍCULO 18. El servicio de préstamo interno con estantería abierta consiste en proporcionar a los usuarios el libre acceso a los materiales que componen las colecciones de la biblioteca y a la consulta del catálogo público.

ARTÍCULO 19. El servicio de préstamo a domicilio consiste en la autorización que se otorga a los usuarios para llevar fuera de la biblioteca los materiales especificados en el inciso j de este artículo.

- a) Para hacer uso del préstamo a domicilio, los usuarios deberán obtener una credencial, la cual será expedida gratuitamente por la biblioteca.
- b) Los requisitos para obtener la credencial son los siguientes:

- § Llenar una solicitud de registro.
 - § Proporcionar dos fotografías recientes (tamaño infantil).
 - § Presentar un fiador.
 - § Presentar identificación vigente del solicitante y de su fiador.
 - § Presentar comprobante de domicilio del solicitante y de su fiador.
- c) Puede ser fiador toda persona solvente no menor de 18 años que se responsabilice de cumplir con las obligaciones que establece este Capítulo cuando el usuario no lo haga. En el caso de los niños, uno de sus padres puede fungir como fiador.
- d) En las comunidades muy pequeñas en las que el bibliotecario conozca bien al solicitante, se podrá prescindir de las fotografías, de la identificación, del fiador e, inclusive, de la propia credencial para otorgar el servicio de préstamo a domicilio. Sin embargo, el usuario deberá llenar su solicitud de registro.
- e) La vigencia de la credencial será de dos años.
- f) La credencial es personal e intransferible y el usuario se hará responsable del uso que se haga de ella.

- g) En caso de que el usuario extravíe su credencial, deberá dar aviso inmediatamente a la biblioteca a fin de evitar que otra persona la utilice.
- h) En caso de pérdida o deterioro de la credencial, la biblioteca expedirá un duplicado a petición del interesado, por una sola vez, de manera gratuita, dentro del periodo de vigencia del registro.
- i) El usuario deberá notificar oportunamente a la biblioteca cualquier cambio de domicilio, teléfono, lugar de trabajo, escuela, etcétera, tanto de él como de su fiador.
- j) Los usuarios pueden obtener en préstamo a domicilio los materiales de la colección general y los libros de estudio y los recreativos de la colección infantil.
- k) Los materiales audiovisuales definidos en el inciso a del artículo 15 se prestarán exclusivamente a instituciones (centros de trabajo, escuelas, casas de cultura, etcétera), previo registro de la institución y su representante en la biblioteca. Si la biblioteca cuenta con material digital normará su préstamo con el Procedimiento del Servicio de Videoteca.
- l) El usuario podrá obtener en préstamo a domicilio hasta tres libros simultáneamente.
- m) La duración máxima del préstamo a domicilio será de una semana.

- n) Si el material no ha sido solicitado por otra persona y el usuario lo ha devuelto puntualmente, se podrá renovar el préstamo.
- ñ) En caso de que el libro que el usuario requiera se encuentre prestado, podrá solicitar el apartado del mismo a fin de que, en cuanto sea devuelto, se ponga a su disposición. El usuario deberá recoger el libro en la fecha que se le indique; de lo contrario se cancelará su apartado.
- o) El usuario deberá verificar las condiciones físicas de los materiales que ha obtenido en préstamo a domicilio, puesto que al recibirlos se hace responsable de cualquier desperfecto que pudieran sufrir.
- p) El usuario está obligado a devolver en la fecha señalada los materiales obtenidos en préstamo a domicilio. Si por algún motivo no puede efectuar la devolución personalmente, puede enviarlos con una persona de su confianza y solicitar, si lo desea, un comprobante de la devolución.

ARTÍCULO 20. El servicio de préstamo interbibliotecario consiste en ofrecer a los usuarios materiales que pertenecen a otra biblioteca, que mediante solicitud expresa, autorizará la salida de los materiales. Estos materiales se prestarán únicamente dentro de la biblioteca.

ARTÍCULO 21. El servicio de consulta consiste en proporcionar ayuda personal y directa por parte del bibliotecario en la búsqueda de información con el fin de responder a preguntas específicas de los usuarios, utilizando los materiales y recursos existentes dentro y fuera de la biblioteca.

ARTÍCULO 22. El servicio de orientación a los usuarios consiste en proporcionar a las personas que ingresan a la biblioteca la información sobre las áreas, colecciones y servicios que ofrece, cómo están distribuidos, organizados y cómo hacer uso de ellos, con el fin de que pueda utilizar hábilmente la biblioteca.

ARTÍCULO 23. El servicio de fomento a la lectura consiste en ofrecer a la comunidad diversas actividades encaminadas a promover su acercamiento a la lectura y a fortalecer su vida cultural.

ARTÍCULO 24. De acuerdo con los recursos de la biblioteca, se podrá proporcionar a los usuarios el acceso a los servicios digitales.

ARTÍCULO 25. Los servicios digitales consisten en facilitar al usuario el acceso a la información, a las computadoras e Internet*.

ARTÍCULO 26. De acuerdo con los recursos con que cuente, la biblioteca podrá proporcionar a su comunidad servicios de extensión extramuros o bibliotecaria, que consisten en atender a las personas que no pueden asistir a la biblioteca, ofreciéndoles

* Los servicios digitales se otorgarán bajo lineamientos particulares, los cuales se especifican en el apéndice.

los servicios en el lugar y momento adecuados. Esta labor será llevada a cabo por las bibliotecas móviles que son transportes especialmente adaptados con mobiliario y acervo para desplazarse de un lugar a otro.

ARTÍCULO 27. En caso de que la biblioteca posea el equipo necesario, ofrecerá a los usuarios el servicio de foto-copiado o impresión, a cambio del pago correspondiente cuya tarifa autorizada deberá estar a la vista.

ARTÍCULO 28. La sala infantil prestará servicio básicamente a niños. Asimismo, los adultos que lo deseen podrán hacer uso de los materiales de esta colección.

Capítulo VIII

Del comportamiento de los usuarios



ARTÍCULO 29. Los usuarios deberán hacer uso correcto de las instalaciones, acervo, servicios, mobiliario y equipo de la biblioteca.

ARTÍCULO 30. Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.

ARTÍCULO 31. En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios y paquetes antes de hacer uso de los servicios de la biblioteca.

ARTÍCULO 32. Los usuarios deberán abstenerse de fumar dentro de la biblioteca así como de introducir en ella bebidas o alimentos.

ARTÍCULO 33. Cada usuario deberá guardar el silencio necesario para permitir que los demás puedan realizar las actividades de su interés dentro de la biblioteca.

ARTÍCULO 34. Los usuarios deberán conservar en buen estado los materiales que usen, evitando hacer marcas o anotaciones en ellos y mutilarlos.

ARTÍCULO 35. Los usuarios deberán cuidar la limpieza y el buen estado del edificio, el mobiliario, el equipo y las colecciones de la biblioteca.

ARTÍCULO 36. Los usuarios deberán abstenerse de realizar actos que alteren el orden, dañen el prestigio de la biblioteca o lesionen los derechos de terceras personas.

ARTÍCULO 37. Después de utilizar los materiales de la biblioteca, los usuarios deberán colocarlos en los lugares destinados para ello (un carro transportalibros, una mesa o un escritorio) y no en el estante del que fueron tomados.

ARTÍCULO 38. Al entrar o salir de la biblioteca o de cualquiera de sus áreas de servicio, los usuarios mostrarán los materiales bibliográficos que porten, así como el interior de sus bolsas, portafolios y paquetes (en caso de que éstos no hayan sido depositados en la sección de guardarropa).

Capítulo IX

De las sanciones



ARTÍCULO 39. Cuando el usuario no entregue en la fecha fijada el material que ha obtenido en préstamo a domicilio será amonestado, y el retraso se anotará en su registro.

ARTÍCULO 40. Si el usuario se retrasa tres veces durante el periodo de un año en la devolución de los materiales prestados, se hará acreedor a la suspensión de este servicio por un año.

ARTÍCULO 41. El usuario merecerá la cancelación permanente del servicio de préstamo a domicilio cuando, después de haber recibido dos recordatorios (uno por cada dos semanas de retraso) para la entrega del material no devuelto, no responda a ellos. En tal situación, el fiador deberá devolver a la biblioteca los libros en cuestión o, en su defecto, entregar los que determine la autoridad de la misma.

ARTÍCULO 42. También será motivo de cancelación definitiva del servicio de préstamo a domicilio proporcionar datos falsos en los registros para tramitar la credencial o alterar el texto de ésta con marcas, enmendaduras o anotaciones.

ARTÍCULO 43. En caso de pérdida del material prestado, el usuario deberá reponerlo a la biblioteca; sí él no lo hace, deberá restituirlo su fiador. Si el libro perdido no se encuentra a la venta, las autoridades de la biblioteca determinarán el título que habrá de sustituirlo.

ARTÍCULO 44. Cuando el usuario devuelva mutilados o deteriorados los materiales que tuvo en préstamo a domicilio, deberá pagar el costo de su restauración o reponerlos en los términos indicados en el artículo anterior.

ARTÍCULO 45. El usuario que sea sorprendido mutilando o dañando material documental, mobiliario o equipo, deberá pagar el costo de su restauración o reponerlo en los términos acordados con la autoridad de la biblioteca.

ARTÍCULO 46. El usuario que sea sorprendido sustrayendo sin autorización algún material propiedad de la biblioteca, será cancelado el otorgamiento de los servicios y se le pondrá a disposición de las autoridades correspondientes.

ARTÍCULO 47. Si el usuario viola las normas de comportamiento establecidas en el Capítulo VIII de este Procedimiento, se le suspenderá el derecho a los servicios por un período acorde con la magnitud de la falta cometida.

Capítulo X

Tratamiento de situaciones no previstas



ARTÍCULO 48. Cualquier situación relacionada con los servicios bibliotecarios que no haya sido prevista en este Procedimiento, será resuelta por las autoridades de la respectiva biblioteca o por el órgano o unidad administrativa competentes de la cual dependa, atendiendo a las facultades del ámbito de su competencia.

Transitorio

Único



El presente Procedimiento entrará en vigor el 5 de agosto de 2014 y deroga los emitidos anteriormente.



APÉNDICE

PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

PRESENTACIÓN

El presente Procedimiento tiene como objetivo establecer los mecanismos de protección, uso y acceso a los servicios digitales de las bibliotecas pertenecientes a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Responsabilidad de la biblioteca pública

Aspectos Generales

ARTÍCULO 1. La biblioteca pública debe promover y fomentar el acceso y uso público, equitativo y gratuito a la información, las computadoras e Internet para todas las personas, sin distinción de ninguna índole, además de promover la participación de las personas con discapacidad en el uso de los servicios digitales.

ARTÍCULO 2. Para la efectiva aplicación del Procedimiento, y ante usuarios que lo infrinjan, la biblioteca pública puede cancelar el servicio (dependiendo de la falta, de forma temporal o definitiva) y, en caso de ser necesario, recurrir a la autoridad competente y seguir la acción legal que corresponda.

Entrenamiento a los Usuarios

ARTÍCULO 3. La biblioteca pública debe guiar al usuario hacia fuentes de información confiables que respondan a sus necesidades y deseos.

ARTÍCULO 4. La biblioteca pública podrá fomentar e impartir en su comunidad capacitación y entrenamiento continuo en el uso de los servicios digitales.

ARTÍCULO 5. La biblioteca pública tiene la responsabilidad de orientar, apoyar y resolver las dudas de los usuarios que lo soliciten sobre las tecnologías utilizadas.

Administración y Mantenimiento

ARTÍCULO 6. La biblioteca pública debe mantener un suministro de medios de almacenamiento que tendrán un costo, en caso de que los usuarios necesiten adquirir estos soportes para respaldar sus trabajos. Los ingresos obtenidos por este concepto serán destinados a la adquisición de insumos básicos para este servicio.

ARTÍCULO 7. La biblioteca debe procurar crear sitios web y mantener ligas a fuentes de información seleccionadas que puedan servir a los usuarios.

ARTÍCULO 8. La biblioteca pública debe poner a disposición del público un pizarrón de avisos y un buzón de felicitaciones, reclamos y sugerencias, ubicados en lugar de fácil acceso y en buen estado.

ARTÍCULO 9. La biblioteca debe difundir cuáles son los servicios que requieren un pago y las tarifas respectivas.

Horarios y Turnos

ARTÍCULO 10. La biblioteca pública debe garantizar al usuario el acceso al uso de los equipos de cómputo en el horario normal de la biblioteca. Cuando no sea posible, debe proporcionar el servicio por al menos ocho horas o durante tres cuartas partes del horario de la biblioteca, lo que sea mayor.

ARTÍCULO 11. La biblioteca pública debe establecer un sistema de turnos de acceso y uso al equipo, que permita garantizar un mínimo de tiempo al usuario que haya solicitado el servicio. Los turnos serán de 60 minutos, con posibilidad de ampliar en caso de que la demanda del servicio lo permita.

ARTÍCULO 12. En los casos de bibliotecas que por razones particulares atiendan en régimen de media jornada algún día de la semana, o dependiendo de la demanda del servicio, se podrán establecer turnos de menor duración para garantizar el acceso a un número mayor de usuarios, los cuales podrán reducirse hasta 30 minutos.

ARTÍCULO 13. Es responsabilidad de la biblioteca pública establecer un sistema de reservas. Toda reserva debe ser solicitada directamente en la biblioteca desde un día antes o el mismo día del servicio.

ARTÍCULO 14. La biblioteca pública puede permitir el uso de un equipo de cómputo a más de una persona, a solicitud del o los usuarios, cuando la circunstancia lo requiera y siempre que no ocasionen molestias a otros usuarios.

ARTÍCULO 15. Se darán a conocer con anticipación las fechas y horarios en los que, por disposición de la autoridad o por las necesidades del servicio, sea necesario suspender los servicios digitales al público.

Derechos y deberes del usuario

ARTÍCULO 16. El usuario tiene derecho a conocer el Procedimiento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas, y el deber de respetarlo.

ARTÍCULO 17. El usuario tiene derecho a hacer valer el presente Procedimiento cuando considere que está siendo vulnerado por el personal de la biblioteca o por otros usuarios.

ARTÍCULO 18. El usuario puede utilizar los juegos de video autorizados por la biblioteca y las herramientas de comunicación electrónicas como correo electrónico, foros de discusión, trámi-

tes de gobierno, ferias electrónicas de empleo y chat, siempre y cuando no moleste a otros usuarios o se dañe a terceros.

ARTÍCULO 19. Los usuarios pueden usar dispositivos de almacenamiento de su propiedad en los equipos, luego de una revisión preventiva por el bibliotecario para evitar la aparición de virus informáticos, así como la compatibilidad de los dispositivos con los equipos de la biblioteca.

ARTÍCULO 20. El usuario tiene derecho a solicitar entrenamiento, orientación y apoyo del personal de la biblioteca pública en el uso de los equipos y aplicaciones con que se cuente, así como acceder a las publicaciones electrónicas de apoyo que estén disponibles.

ARTÍCULO 21. El usuario tiene derecho a remitir quejas y sugerencias a la Dirección General de Bibliotecas, a través de la página electrónica dgb.conaculta.gob.mx.

ARTÍCULO 22. Todo usuario que solicite el servicio de acceso y uso del equipo, debe facilitar credencial vigente (o la credencial de préstamo a domicilio) y registrarse en la biblioteca, lo que lo acredita como usuario del servicio.

ARTÍCULO 23. En caso que un usuario haya completado su turno y no haya otro que esté requiriendo del servicio en ese momento o que no exista reserva, dicho usuario puede solicitar seguir haciendo uso del equipo por otro período.

ARTÍCULO 24. Si el usuario tiene reservada una sesión de trabajo no puede reservar otra hasta que haya hecho uso de la sesión reservada.

ARTÍCULO 25. Si el usuario no puede asistir a su reservación, debe cancelarla con una hora de anticipación, sin afectar su derecho a realizar otra sesión en día y hora posteriores.

ARTÍCULO 26. Al usuario que haya reservado una sesión de trabajo y se presente con un retraso mayor de diez minutos, se le cancelará el derecho a su sesión siempre y cuando no haya otros equipos vacantes, y su sesión queda disponible a otro usuario.

ARTÍCULO 27. El usuario debe respetar la privacidad de la información a la que está accediendo otro usuario en otro equipo de la biblioteca y no intentar conocer, comentar o censurar lo que otros miran.

ARTÍCULO 28. El usuario es responsable de las consecuencias legales que pudieran deslindarse de la información a la que accede a través de los equipos de la biblioteca. En ninguna circunstancia, la biblioteca y su personal asumirán responsabilidad alguna sobre el uso y manejo de acervos que implican el respeto a los derechos de autor tanto en el ámbito impreso como en el entorno digital, como lo establece la Ley Federal del Derecho de Autor para garantizar la protección de los mismos.

ARTÍCULO 29. Es obligación del usuario reportar de inmediato al responsable del servicio cualquier falla en el equipo.

ARTÍCULO 30. El usuario debe utilizar el equipo de manera responsable y con el debido cuidado, evitando alterar la configuración del equipo o de los programas, dañar el equipo, o propagar virus informáticos. En caso de incurrir en una falta de este tipo, pierde el derecho de acceder al uso de los equipos.

ARTÍCULO 31. El usuario no puede instalar o desinstalar datos, imágenes, programas o aplicaciones, en las computadoras de la biblioteca. En caso de incurrir en una falta de este tipo, pierde el derecho de acceder al uso de los equipos de cómputo.

ARTÍCULO 32. El usuario podrá respaldar su información a través de la impresión y los dispositivos autorizados por la biblioteca.

ARTÍCULO 33. Cuando el usuario requiera una impresión o desee adquirir un medio de almacenamiento, debe solicitarlo al personal de la biblioteca, el cual deberá de informarle sobre el costo de recuperación establecido que se debe cubrir en cada caso.

Restricciones

ARTÍCULO 34. Siendo público el servicio, es posible que el usuario infrinja los derechos de autor o realice difamaciones o agresiones al utilizar Internet. La biblioteca pública no asume la responsabilidad por daños directos o indirectos causados a terceros por cualquier persona en el uso de este servicio.

ARTÍCULO 35. Algunas fuentes proporcionan información incorrecta, incompleta, atrasada, ofensiva, alterada o ilegal. La biblioteca pública no asume la responsabilidad derivada del acceso o uso de información obtenida a través de la Internet por un usuario.

ARTÍCULO 36. Los padres o tutores determinarán y supervisarán el uso que sus hijos hagan de todos los recursos digitales. La biblioteca pública no asume la responsabilidad por la información, la instalación o desinstalación de datos, imágenes, programas y aplicaciones, así como de las descargas, páginas electrónicas, foros de discusión, correos electrónicos y chats, entre otros, que los menores de edad puedan consultar en Internet, toda vez que esto es competencia de sus padres o tutores. Para estos efectos, la biblioteca pública podrá solicitar su autorización por escrito.

ARTÍCULO 37. La biblioteca no asume la responsabilidad por la permanencia de los enlaces en los servicios que tenga establecidos, debido a la naturaleza cambiante del contenido de Internet

ARTÍCULO 38. La biblioteca pública no asume la responsabilidad por fallas en la conectividad o accesos a recursos alojados en Internet.

ARTÍCULO 39. La biblioteca pública no puede garantizar la privacidad y/o confidencialidad de la información utilizada por un usuario, dado el carácter público del equipo. Esta es responsabilidad absoluta de los usuarios.

ARTÍCULO 40. Por su seguridad, durante su estancia en la sala de servicios digitales, cualquier menor deberá estar acompañado por alguno de sus ascendientes familiares, tutores o custodios responsables, con el propósito de protegerlo, acompañarlo, apoyarlo y satisfacer sus necesidades. Lo anterior, con fundamento en el artículo 3 de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en el cual se subraya: Son principios rectores de la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes: El de corresponsabilidad de los miembros de la familia, Estado y sociedad.

ARTÍCULO 41. La biblioteca pública no se responsabiliza por los menores que ingresen a sus instalaciones sin compañía de un adulto. En caso de que un menor permanezca en las instalaciones sin la supervisión de un familiar, tutor o responsable adulto, se dará aviso a las autoridades competentes.



**Procedimiento Interno en
Materia de Servicios Bibliotecarios**
de la serie **Leyes y Reglamentos**, fue elaborado por la
Dirección General de Bibliotecas del
Consejo Nacional para la Cultura y las Artes

Colección apoyo a la capacitación bibliotecaria

Las bibliotecas públicas integrantes de la Red Nacional dirigen sus esfuerzos a lograr que todos los habitantes de las comunidades en donde se ubican tengan acceso a la lectura de calidad, ya sea informativa, formativa o recreativa.

La Dirección General de Bibliotecas (DGB) del Conaculta, así como las demás instancias de gobierno (estatales y municipales) que intervienen en la operación de las mismas, han logrado instalar en todo el territorio mexicano más de 7,389 bibliotecas públicas, que ofrecen sus servicios en forma gratuita a todos los mexicanos.

Una de las principales responsabilidades de la DGB es la de establecer los aspectos normativos que regulen el funcionamiento y operación de las bibliotecas públicas de la Red Nacional y es por ello que emite el presente Procedimiento Interno en Materia de Servicios Bibliotecarios.

Este reglamento tiene el propósito de dar a conocer al personal encargado de otorgar los servicios en las bibliotecas públicas, cuál es el marco normativo que los rige, y a los usuarios cuáles son sus derechos y obligaciones respecto al uso de la biblioteca pública.