



## **REGLAMENTO BIBLIOTECA DE SANTIAGO**

### **REGLAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

La Biblioteca de Santiago se concibe como un espacio público por excelencia, un agente facilitador y generador de vínculos entre los recursos disponibles y las personas que los requieren, bajo el principio de equidad y libre acceso a la información, conocimiento, manifestaciones culturales y recreación.

Es un espacio de encuentro, creación y emisión de iniciativas, sueños, proyectos y esperanzas, un lugar de encuentro comunitario que aspira a mejorar la calidad de vida de la comunidad. También es un espacio inclusivo donde las personas son sujetos de derecho, se respeta los derechos humanos, las diversidades y multiculturalidades.

La Biblioteca de Santiago cuenta con los siguientes espacios internos:

- Informaciones
- Sección de Préstamo
- Sala Infantil
- Sala Novedades
- Sala Juvenil (exclusivo para público infantil, adolescente y/o juvenil con familias acompañantes. El ingreso de personas adultas será solo para búsqueda y retiro de colecciones)
- Sala Creación
- Sala Colecciones Generales
- Sala Literatura
- Comiteca
- Sala +60
- Guaguateca (exclusivo para niñas y niños de 0 a 4 años, acompañadas/os de persona adulta cuidadora/or de manera permanente)
- Terraza de Literatura
- Salas de estudio
- Espacios intersalas

- Terrazas (con acceso restringido)
- Salas multiuso
- Sala Multimedial
- Sala Calma
- Salas de Exposiciones
- Sala de Conferencia
- Salas de Capacitación en TICs
- Espacio Maker
- Dirección y Coordinaciones / Oficinas para trabajo interno y bodegas.
- Procesos Técnicos

## **Exterior**

- Explanada
- Plaza central
- Plaza zócalo
- Auditorio
- Sala de exposiciones zócalo
- Estacionamiento de vehículos
- Bicicleteros
- Cafetería

## **Extramuros**

- Bibliobuses
- Cajas viajeras
- Puntos de lectura y préstamo libros fuera de las dependencias de la biblioteca

La Biblioteca cuenta con espacios de acceso restringido, definidos por la Dirección de la Biblioteca.

## **HORARIOS DE ATENCIÓN**

### **General**

***Martes a viernes:*** 11:00 a 19:15 horas.

Último servicio: 19:00 horas.

Servicio de búsqueda en bodega: 19:00 horas.

***Sábados y domingos:*** 11:30 a 17:00 horas.

Último servicio: 16:30 horas.

Servicio de búsqueda en bodega: 16:30 horas.

## **Horarios especiales**

**Guaguatoca** (exclusivo para niñas/os de 0 a 4 años, acompañadas/os de cuidadora/or de manera permanente)

Martes a viernes: 11:00 a 19:00 horas.

Sábados y domingos: de 11:30 a 16:45 horas.

## **Visitas guiadas**

### ***Martes a viernes:***

Generales: Dirigidas a grupos organizados, se solicitan vía telefónica teléfono al número +56229979340 o vía correo electrónico a [informa@bibliotecadesantiago.gob.cl](mailto:informa@bibliotecadesantiago.gob.cl) (indicando fecha, hora de interés, cantidad de personas, y número telefónico de contacto).

Los horarios, días de atención y cantidad de personas son definidos por Dirección. La cantidad de personas se evaluará de acuerdo a capacidad.

Sala Infantil: se reserva comunicándose al número +56229979320.

Guaguatoca: se reserva comunicándose al número +56229979332 - 33

Visitas Generales, Más 60, Comiteca y Sala Juvenil, se reservan comunicándose al número +5629979340.

## **INSCRIPCIÓN DE SOCIAS/OS**

La inscripción es gratuita, válida por un año, presentando un documento original nacional o extranjero que acredite identidad (cédula de identidad, pasaporte (emitido por cualquier país), licencia de conducir o carnet escolar vigente. Para menores de 12 años es posible presentar certificado de nacimiento o libreta de familia.)

**Martes a viernes:** 11:00 a 18:45 horas.

**Sábados y domingos:** 11:30 a 16:30 horas.

La inscripción de socios institucionales se realiza a través del correo [inscripciones@bibliotecadesantiago.gob.cl](mailto:inscripciones@bibliotecadesantiago.gob.cl)

## **ACCESO Y USO DE SERVICIOS**

Quienes visiten la Biblioteca tendrán derecho a ser atendidos por el personal en la forma que corresponde a una institución pública, acceder a los servicios de información que se ofrecen y a ser informadas/os oportuna y adecuadamente de las disposiciones que se adopten con respecto a los servicios y recursos. Las actividades y servicios de la Biblioteca son gratuitos y no está permitido el cobro por espacios o actividades por parte de externos.

Quienes accedan a la biblioteca podrán hacerlo con carteras, mochilas o similares, el ingreso con coches, carritos de compra o equivalentes están permitidos en la medida que cumplan con condiciones de higiene y seguridad al desplazamiento.

No podrán ingresar a las dependencias personas que presenten halito alcohólico, en manifiesto estado de ebriedad o estén bajo la influencia del alcohol y/o drogas ilegales.

Podrán ingresar mascotas y animales de asistencia dentro de un contenedor o en su defecto, tener correa y arnés (bozal si es raza peligrosa según Ley 25.025), no pudiendo andar sueltos por las dependencias de la Biblioteca. Los desechos generados por los animales deben ser atendidos por cada usuaria/o, ya que éstos deberán velar por la limpieza y deberán contar con las bolsas adecuadas para retiro de desechos. Los animales podrán beber agua al interior de la Biblioteca en dispositivos individuales traídos por sus tutoras/es. Las/os tutoras/es serán responsables de los daños en los que pueda incurrir su mascota o animal de asistencia, según indica la ley de tenencia responsable.

Prevía acreditación en informaciones, está permitido tomar fotografías y hacer grabaciones del recinto, de acuerdo a normas que fije de manera interna la Dirección de la Biblioteca. Las grabaciones de carácter institucional y/o promocional deben ser autorizadas por la Dirección a través de la Coordinación de Gestión Cultural.

Para una mejor información, se cuenta con la página web [www.bibliotecasantiago.cl](http://www.bibliotecasantiago.cl), donde están indicados los servicios, cartelera de actividades, catálogo de libros entre otros. También, la Biblioteca cuenta con distintas redes sociales donde publica regularmente sus actividades y programación.

La Guaguatoca es un espacio exclusivo para niñas y niños de 0 a 4 años, acompañadas/os de cuidadora/or de manera permanente.

La Sala Juvenil es un espacio exclusivo para público infantil, adolescente y/o juvenil con familias acompañantes. El ingreso de personas adultas será solo para búsqueda y retiro de colecciones).

Las salas con espacios destinados a menores y familias solo podrán ser utilizado por ese público objetivo.

En el caso de la Sala Calma se aplicarán las siguientes normas:

- La permanencia será de máximo una hora.
- No estará permitido el uso de celulares o dispositivos electrónicos.
- No estará permitido sacarse zapatos o circular descalzo.
- No estará permitido consumir alimentos o bebidas, solo botella de agua para hidratación.

- No se podrá ingresar con objetos grandes que ocupen el espacio de otras personas o molesten el desplazamiento por la sala (mochilas, coches, carritos o similares).
- Solo se podrá usar un asiento por persona.
- Se deberá mantener un volumen de voz bajo.
- Se deberá evitar conversaciones que puedan molestar a quienes buscan un momento de calma.
- Se deberá respetar el espacio de las otras personas.

El detalle de los servicios entregados es el siguiente:

### **Servicios Generales**

- Referencias Bibliográficas.
- Consulta en sala.
- Lectura en sala.
- Préstamo a domicilio de diferentes materiales bibliográficos y didácticos previa inscripción de socias/os.
- Préstamo por medio de servicios móviles previa inscripción de socias/os.
- Préstamo de colecciones a clubes de lectura a nivel nacional
- Renovación de préstamos vía telefónica, correo electrónico, web y presencial.
- Recepción de libros en buzón de devoluciones.
- Facilitación de salas de estudio.
- Visitas guiadas.
- Biciletero

### **Servicios Digitales**

- Acceso a computadores con acceso a Internet.
- Wifi en todo el edificio. (Conexión internet inalámbrica)

### **Servicios de capacitación y extensión**

- Infoalfabetización
- Cursos y talleres
- Programas y actividades de extensión cultural.
- Programas y actividades de fomento lector y escritor
- Capacitación en animación lectora para educadoras y educadores.

## **Consulta y préstamos**

### ***Consulta***

En las salas de lectura se ofrece un servicio de estanterías abiertas que permiten la libre consulta de materiales bibliográficos y no bibliográficos, haciendo hincapié en los diversos segmentos etarios y temáticos.

### ***Préstamo a domicilio***

El servicio de préstamo es personal e intransferible y deberá realizarse presentando el documento de identidad original. Es solo para socias/os de la biblioteca. La mayor parte de las colecciones se encuentra disponible para préstamo a domicilio, exceptuando el material con la leyenda “De Sala”.

La primera y segunda vez que la/el socia/o solicite préstamos puede llevar dos materiales. Desde el tercer préstamo puede llevar siete ejemplares de cualquier material. En el caso del préstamo de juego corresponderá un solo título y ejemplar.

El préstamo de juegos se realizará hasta media hora antes del cierre de la biblioteca.

El plazo de préstamo de todos los materiales es de diez días corridos, con la posibilidad de renovar el préstamo una vez por diez días más. Para cualquier otro préstamo de materiales no considerado en este reglamento la Dirección de la Biblioteca fijará la cantidad de días de préstamo a través de comunicación interna. En los meses de enero-febrero el período de préstamo de ejemplares aumenta a 15 días y renovación por el mismo período.

### ***Renovación***

El préstamo a domicilio puede renovarse sólo una vez mediante cuatro modalidades:

1. Presencial en los horarios de funcionamiento de la Biblioteca.
2. Ingresando a Catálogo en Línea (para solicitar clave envíe un correo a [claves@bibliotecadesantiago.gob.cl](mailto:claves@bibliotecadesantiago.gob.cl)).
3. Vía telefónica, llamando al fono +5629979325 (Martes a viernes en horario de 11:00 a 19:00 horas, sábados y domingos en horario de 11:30 a 16:45 horas).
4. Escribiendo al correo electrónico: [renovaciones@bibliotecadesantiago.gob.cl](mailto:renovaciones@bibliotecadesantiago.gob.cl) indicando únicamente su número de cedula de identidad (sin puntos ni guion).

### ***Devolución***

Se realiza en el mesón de préstamo, así como en el buzón de devoluciones. No es necesario que las efectúe la persona que realizó el préstamo.

La devolución debe realizarse dentro del plazo estipulado y durante el horario de atención de público. No existen multas asociadas, solo la suspensión de préstamo mientras dure el atraso.

### ***Salas de estudio***

Dirigidas a la realización de actividades en grupo, académicas o comunitarias, están dispuestas para toda la comunidad.

Reserva: Se registra, previa presentación de documento de identidad original en la sala respectiva, el día anterior o el mismo día que se quiera utilizar.

Uso: El grupo deberá llegar a la hora y la persona responsable deberá registrar inmediatamente su asistencia. Si pasados quince minutos el grupo no se ha presentado, la reserva se anulará automáticamente. El tiempo máximo de uso son dos horas diarias por grupo o persona. No está permitido su uso para actividades remuneradas.

### ***Estacionamientos y bicicleteiros***

Estacionamiento subterráneo: De uso gratuito y exclusivo de usuarias/os de la Biblioteca y funcionarias/os. La Biblioteca no se responsabiliza por daños o pérdidas.

Bicicleteros: Las bicicletas deben ser estacionadas en los bicicleteiros dispuestos en la explanada. Para su uso cada usuaria/o debe disponer de candado especial o cadena de seguridad. La Biblioteca no se responsabiliza por daños o pérdidas.

El uso de ambos para público es en los horarios de funcionamiento de la Biblioteca.

### ***Servicios tecnológicos***

Para el acceso a internet y uso de computadores, es requisito inscribirse en la plataforma de BiblioRedes llenando un formulario digital que asociará su RUT a una clave que le permitirá conectarse. La clave podrá ser usada en Bibliotecas Públicas y Laboratorios Regionales a lo largo de Chile. Su uso es para búsquedas de información con fines recreativos, de investigación y académicos.

*Equipos disponibles en sala:* Se solicita un equipo en el mesón de cada sala mostrando documento que acredite su identidad (a excepción de la Sala Infantil). Ingresar RUT y clave a plataforma Biblioredes. Si es usuaria/o nueva/o debe llenar formulario para obtener la clave de acceso.

*WIFI:* está disponible en todos los recintos de la biblioteca, incluyendo la explanada. Para acceder, se debe conectar a la red inalámbrica WIFI\_biblioredes, abrir el navegador donde se desplegará la plataforma biblioredes y deberá ingresar RUT y clave. Si es usuaria/o

nueva/o debe llenar el formulario para obtener la clave. El límite de conexión son 45 minutos, para continuar usando el servicio la/el usuaria/o deberá volver a identificarse.

Restricciones: Los equipos de sala pueden utilizarse una hora diaria por usuaria/o, considerando las siguientes especificidades:

- *Sala Infantil:* Podrán hacer uso de los equipos niñas y niños hasta 10 años acompañados de una persona adulta.
- *Sala Juvenil y Sala de Creación:* Podrán hacer uso de los equipos jóvenes de 11 y hasta los 17 años.
- *Sala Novedades:* Podrán hacer uso de los equipos personas mayores de 11 años.
- *Sala Literatura y Sala Colecciones Generales:* Podrán hacer uso de los equipos personas mayores de 15 años.

*Uso de audífonos:* para escuchar audio en los computadores se debe usar audífonos.

Alfabetización computacional: La Unidad de Capacitación ofrece distintos horarios para realizar cursos de martes a domingo. Las inscripciones y consultas se hacen a los fonos +56 229979342/43 o al correo electrónico: [capac@bibliotecadesantiago.gob.cl](mailto:capac@bibliotecadesantiago.gob.cl). El horario para responder consultas es de martes a viernes de 11:00 a 19:00 horas, y sábados y domingos de 11:30 a 16:45 horas.

Salas de Wifi y estudios: Existen espacios para trabajo exclusivo de internet y la Biblioteca cuenta con servicio de Wifi en gran parte de sus dependencias.

### ***Extensión cultural***

Exposiciones: Anualmente se generan exhibiciones en la Sala de Exposiciones habilitadas para tal fin y en los espacios para exposiciones en las Salas de Lectura. Los criterios de selección se basan en la vinculación con los diferentes ejes temáticos que trabaja anualmente la biblioteca, la trayectoria del artista o colectivo solicitante, y el aporte que implica el proyecto dentro de su ámbito de acción. La Biblioteca se reserva el derecho de selección, tanto en la convocatoria como exposiciones o muestras que se presenten en cualquier período del año. Las exposiciones son autorizadas por la Dirección a través de la Coordinación de Gestión Cultural.

Talleres: Se publican y difunden en programación definida por la Dirección de la Biblioteca. Cuenta con cupos limitados y dependiendo del tipo de curso y/o taller, se puede seleccionar a los participantes. Es requisito ser socia/o activa/o de nuestra institución y la Biblioteca indicará el rango etario de los mismos.

Espacios de creación: La facilitación de espacios para ensayos y montajes de obras, a solicitud de diferentes compañías de teatro y danza, debe retribuirse con la implementación de talleres abiertos y gratuitos a la comunidad.



## ***Servicios externos***

### ***Bibliobuses***

Recorrido: Responde a un itinerario publicado mensualmente en el sitio web de la Biblioteca. Los puntos de visita son definidos anualmente.

Horario flexible: De martes a sábado de 10:00 a 14:00 horas.

Servicios: Préstamos a domicilio, actividades de fomento de la lectura y escritura.

*Otros servicios:* inscripción de socias/os y préstamo de libros en ferias libres, clubes de lecturas en instituciones externas, cajas viajeras y puntos de lecturas en espacios comerciales. Para consultar sobre el acceso y disponibilidad de estos servicios puede escribir a [fl@bibliotecadesantiago.gob.cl](mailto:fl@bibliotecadesantiago.gob.cl).

**RESPONSABILIDADES** Se cuenta con un Servicio de Vigilancia con cámaras de seguridad; quienes están a cargo de hacer respetar las responsabilidades indicadas. No obstante, la Biblioteca no se responsabiliza por pérdidas o robos. La Biblioteca podrá suspender el ingreso de personas que no respeten los deberes indicados en este reglamento en tiempos que estipulará la Dirección.

## **DE FUNCIONARIOS/AS**

- Recibir, informar y orientar a las/os visitantes, facilitando el aprovechamiento de las colecciones y actividades de la Biblioteca de Santiago.
- Respetar y hacer cumplir este Reglamento de la Biblioteca de Santiago.
- Facilitar el préstamo de las colecciones y orientar su consulta en sala.
- Entregar con la máxima prontitud posible el material solicitado.
- Velar por el cuidado de los bienes muebles y bibliográficos de las salas de lecturas y otros espacios de la Biblioteca.
- Propiciar la buena convivencia en los diferentes espacios de la Biblioteca.
- Entregar una atención eficiente y una orientación eficaz con el fin de satisfacer distintas necesidades de información.
- Orientar el uso del formulario del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) disponible vía web mediante código QR
- Entregar calidad de servicio con equidad, promoviendo la inclusión y el respeto a los derechos de las personas y la diversidad.

## **DE LAS USUARIAS/OS**

- Solicitar los servicios de una manera respetuosa y en los espacios pertinentes al requerimiento.
- Respetar la buena convivencia en los diferentes espacios de la Biblioteca.

- Usar los servicios manteniendo el orden y respetando a funcionarias/os y usuarias/os.
- Colaborar con el mantenimiento del orden de las estanterías, guardando los materiales en el mismo lugar de donde se sacaron para su consulta o en los carros habilitados en salas para esta función.
- Utilizar para reclamos, sugerencias o felicitaciones el formulario del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) disponible en el Mesón de Informaciones vía código QR
- Cuidar los bienes muebles, bibliográficos y no bibliográficos de las salas de lectura y otros espacios de la Biblioteca. En el caso de mal uso o daño la Dirección determinará las sanciones.
- Cualquier persona que infrinja la ley y normas de la Biblioteca será suspendida en su acceso a las dependencias y uso de los servicios y actividades de manera permanente.
- Niñas y niños deberán ser acompañadas/os de manera permanente por un adulto responsable.
- No se debe instalar y/o utilizar softwares diferentes a los dispuestos por la Biblioteca, ni cambiar la configuración de los equipos computacionales.
- No se permitirá el uso de fuego, material inflamable, cocinillas o similares y/o elementos que emitan olores o tóxicos en dependencias de la Biblioteca, incluidos los sectores exteriores.
- No se restringe el derecho a dormir en la medida que se realice en condiciones de respeto al resto de las personas y en mobiliario individual. En cuanto al consumo de alimentos y bebestibles, la única restricción está dada por la prohibición de cocinar o calentar alimentos y el consumo de bebidas alcohólicas, así como mantener condiciones de limpieza del espacio por parte de usuarias/os.
- No se podrá desplazar mobiliario de ubicación. Solo estará permitido el traslado dentro del espacio o a otros lugares por personal autorizado.
- Se deben respetar las normas de la institución, horarios de atención y las disposiciones internas emanadas de la Dirección de Biblioteca y otros organismos competentes.