



**Universidad  
de Valparaíso**  
CHILE

Vicerrectoría Académica |  
**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos para el Aprendizaje**  
**DIBRA**

# **POLÍTICA DE SERVICIOS**

# Contenido

1. Introducción
2. Consideraciones Generales
3. Préstamos
  - 3.1 Tipos de préstamo
  - 3.2 Préstamo de material bibliográfico y audiovisual
  - 3.3 Préstamo de equipos computacionales
  - 3.4 Préstamo de revistas impresas
  - 3.5 Préstamo Interbibliotecario (PIB)
  
- 4.. Renovaciones
5. Reservas
6. Préstamo de Salas
7. Redes Sociales
8. Multas y sanciones
9. Servicios a usuarios externos
10. Formación de Usuarios
11. Uso de recursos electrónicos
12. Conexión remota (PROXY)

## **1. Introducción**

El propósito de este documento es establecer los principios generales de los servicios de las bibliotecas de la Universidad de Valparaíso y se basa principalmente en el Reglamento de Servicios del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de Valparaíso. (Decreto Exento N°2679).

Los Servicios de Biblioteca de la Universidad de Valparaíso tendrán por finalidad facilitar el acceso a los recursos de información, promover la alfabetización en información y proporcionar espacios de aprendizaje y enseñanza, físicos y virtuales, integrados a través de personas y tecnologías, a fin de dar soporte al Proyecto Educativo y a la Investigación Institucional, en los procesos de gestión y transferencia de conocimiento que desarrollan los integrantes de su comunidad.

Los criterios y directrices irán cambiando conforme lo hace la realidad informacional, por lo que esta política de servicios debe estar sujeta a revisiones de forma regular y periódica.

## **2. Consideraciones Generales**

### **De los Usuarios:**

- Tendrán derecho al uso de las bibliotecas de la Universidad de Valparaíso, los miembros de la comunidad universitaria: estudiantes que estén vigentes en los programas de pregrado y postgrado, los estudiantes de movilidad estudiantil que estén cursando estudios en la institución, así como todos sus funcionarios académicos y no académicos.
- Tendrán derecho a ser considerados usuarios externos de las bibliotecas de la Universidad de Valparaíso los ex alumnos y los usuarios que así lo soliciten, mediante inscripción en el servicio, a través de cancelación anual de un importe y la entrega de un documento en garantía por el uso domiciliario de los recursos bibliográficos físicos, de acuerdo a procedimientos publicados en el sitio web de biblioteca.
- Serán considerados usuarios externos de las bibliotecas de la Universidad de Valparaíso los integrantes de las instituciones con los que la Universidad ha suscrito convenio, mediante el sistema de préstamo interbibliotecario (PIB).
- Las personas no contenidas en los puntos anteriores, interesadas en acceder al servicio, podrán hacer uso de las bibliotecas, para lectura en sala, solo con la autorización expresa del bibliotecólogo jefe, acreditando su identificación, mediante documento oficial vigente, carnet de identidad o TNE.

## **3. Préstamos**

### **3.1 Tipos de préstamo**

- Préstamo en Sala: Garantizará el uso de las colecciones, durante la jornada de atención de biblioteca.
- Préstamo a Domicilio: Facilitará el uso de los recursos bibliográficos fuera del recinto de la biblioteca (por más de 1 día), según disponibilidad y demanda.

### **3.2 Préstamo de material bibliográfico y audiovisual**

- El préstamo de material bibliográfico y audiovisual será personal e intransferible.
- El material podrá ser retirado de los recintos de biblioteca, siempre y cuando esté registrado el préstamo.
- El usuario será responsable de la custodia y devolución del material.
- La devolución del material deberá efectuarse en la biblioteca que otorgó el préstamo, en la fecha que corresponda (según periodo de préstamo) y antes del horario de cierre de la misma.
- El incumplimiento de esta normativa implicará sanciones monetarias.
- El préstamo de tesis solo será para uso en sala y la copia del CD no podrá ser facilitada a los alumnos (autorización pendiente en contraloría, derecho de autor).

### **3.3 Préstamo de equipos computacionales**

- El equipamiento computacional u otros dispositivos de tecnologías de información y comunicación disponibles en las bibliotecas, tendrán por objeto facilitar el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje e investigación de la comunidad universitaria, por lo tanto no podrán ser utilizados con fines ajenos a lo académico.
- Tendrán acceso al equipamiento de bibliotecas, los usuarios vigentes en el sistema para lo cual deberán acreditar su identidad.
- El préstamo de netbooks, notebooks y tabletas estará sujeto a la previa firma de Protocolo de Compromiso y Responsabilidad para préstamos de equipos portátiles. El préstamo de estos equipos será personal e intransferible.
- El préstamo de los equipos computacionales será efectuado por el personal de biblioteca, previa verificación del correcto funcionamiento del equipo y de la vigencia en el sistema del usuario que solicita el préstamo.
- El préstamo se realizará exclusivamente a través del sistema automatizado de bibliotecas.
- El usuario deberá entregar el equipo apagado, el que será encendido y revisado por el personal de biblioteca y en presencia del alumno. Si no hay objeciones se aceptará la devolución y se registrará la devolución en el sistema.

### **3.4 Préstamo de revistas impresas**

Las publicaciones periódicas impresas (revistas), estarán disponibles solo para los usuarios de la

comunidad universitaria mediante préstamo en sala. Los usuarios externos estarán exentos de este beneficio salvo excepciones autorizadas por el bibliotecólogo jefe y bajo la responsabilidad de este último.

### **3.5 Préstamo interbibliotecario (PIB)**

- El préstamo interbibliotecario (PIB), facilitará el acceso a material bibliográfico que se encuentra disponible en bibliotecas de universidades pertenecientes al consejo de rectores y otras instituciones con las que se han establecido convenios.
- Para acceder a este servicio, el usuario deberá acercarse a biblioteca, presentar su TUI o cédula de identidad y solicitar el documento de préstamo interbibliotecario.
- Los usuarios externos que soliciten este servicio en alguna de las bibliotecas de la Universidad de Valparaíso, deberán presentar documento PIB y carnet de identidad o credencial que los identifique como alumnos de la Institución de la cual vienen.
- Los alumnos UPLA, PUCV, UTFS podrán solicitar PIB desde <http://www.bib.utfsm.cl/PI/>.

## **4. Renovaciones**

- La renovación se aplicará por períodos definidos, según el material.
- Si el usuario posee multas o material vencido no podrá renovar material.
- El usuario podrá renovar desde el sitio web de bibliotecas ([bibliotecas.uv.cl](http://bibliotecas.uv.cl)) el material que se tiene en préstamo, siempre teniendo en cuenta las políticas de renovación para cada colección.
- La renovación se activará siempre y cuando no existan reservas.

## **5. Reservas**

- La reserva permitirá al usuario asegurar la disponibilidad de material para préstamo, en una fecha y biblioteca específica, a través del sitio web de bibliotecas ([bibliotecas.uv.cl](http://bibliotecas.uv.cl)).
- La reserva de equipos computacionales se podrá realizar a través del sitio web de bibliotecas, uso de una hora diaria para el uso de computadores en las diferentes bibliotecas de la universidad. En caso de contar con disponibilidad este periodo se podrá extender.
- La reserva de salas de estudio grupales permitirá a los estudiantes asegurar el uso de una sala en las bibliotecas que cuentan con esta disponibilidad.
- El uso de las salas tiene un fin exclusivamente académico.

## **6. Reserva de Salas**

- Las Salas de Estudio Grupales están disponibles exclusivamente para la realización de actividades académicas.

- La reserva de sala se realiza a través el portal <https://bibliotecas.uv.cl/>, ícono RESERVA DE SALAS.
- Las Salas de Estudio Grupales se prestan por 2 horas, renovables dependiendo de la demanda.
- Las Salas cuentan con una capacidad promedio de 6 usuarios.
- Una vez el estudiante se haga presente en la biblioteca, deberá dejar la credencial en el mesón de préstamo para poder hacer uso de la sala. La credencial será devuelta una vez se retire de la sala.
- El tiempo máximo de espera es de quince minutos. Si el alumno no se hace presente en la biblioteca transcurrido este tiempo, la sala quedará liberada y podrá ser reservada por nuevos usuarios.
- La Sala de Estudio debe quedar limpia y ordenada al devolverla; sillas en su lugar, sin papeles en la mesa o en el suelo y la pizarra borrada.
- Se solicita cuidar las pertenencias, ya que Biblioteca no se hace responsable del extravío de éstas.
- En el caso de ser encontrado algún objeto o prenda en la Sala de Estudio Grupal, éste debe ser dejado en el mesón de atención para ubicar a su dueño.

## **DE LAS SANCIONES Y PROHIBICIONES**

- A los usuarios que estudien en grupo se les permitirá hablar en un tono de voz moderado y que no interrumpa el estudio de los demás usuarios.
- Cualquier daño en el mobiliario de la sala de estudio será de exclusiva responsabilidad de la persona que reservó dicha sala.
- Dentro de la Sala de Estudio Grupal se deberá tener un comportamiento adecuado, quedando además estrictamente prohibido fumar, consumir alimentos y/o bebidas, dormir, ingresar mascotas y hacer ruidos molestos. El uso indebido de las salas de estudio será sancionado de acuerdo al artículo 53 del Reglamento de Servicios del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de Valparaíso (Decreto Exento N° 2679 - 08/05/2019), publicado en la web de la biblioteca en la sección **NORMATIVA**.
- No se permite dejar pertenencias en la sala, o retirarse de ella sin dar previo aviso al encargado de la biblioteca.

## 7. Redes Sociales

A través de redes sociales se debe comunicar información relacionada con la operación, servicios, actividades o novedades en torno a nuestras bibliotecas o de interés para la Comunidad Universitaria.

### **Objetivos de la comunicación que se difunde a través de nuestras redes sociales**

- Apoyar la difusión de los mensajes originados, bien sea en la Dirección DIBRA, en el área de Comunicaciones DIBRA o en la oficina de comunicaciones de la Universidad.
- Informar sobre novedades acaecidas o por acaecer, relacionadas con el servicio de nuestras bibliotecas, siempre verificando la información antes de ser difundida.
- Responder a consultas de los usuarios, asegurando una respuesta clara y documentada.
- Detectar posibles fallas en la comunicación, que puedan ser motivo de mejoramiento continuo, informándolas al área de Comunicaciones DIBRA.

Recomendaciones:

- No se deben responder o difundir comunicaciones que vayan en contra de la moral o las buenas costumbres, reportando cualquier hecho que deba ser revisado.
- Toda información debe ser redactada de manera clara y precisa, usando siempre un tono amable y evitando errores de ortografía.
- En caso de recibir mensajes polémicos o que contengan agravios personales estos no deben ser contestados ni reenviados por la red. Deben ser reportados al área de comunicaciones DIBRA.

Dado el alcance y la inmediatez que permiten las redes sociales, están serán útiles para:

- Apoyar la difusión del material producido por el área de comunicaciones relacionado con: capacitaciones, recursos en demostración, actividades, nuevas adquisiciones, apertura o modificación de espacios.
- Replicar el lanzamiento de aquellos libros que serán catalogados en nuestra biblioteca.
- Anunciar las nuevas adquisiciones de la biblioteca (suscripción de recursos on line, libros, nuevas tecnologías).
- Informar oportunamente a la comunidad UV sobre modificaciones en la prestación de los servicios de las bibliotecas.
- Apoyar la difusión de aquellos mensajes emitidos por la Universidad y que requieran del apoyo de nuestras redes para asegurar su máximo alcance.

Toda aquella información que esté fuera de los anteriores parámetros no debe ser difundida a través de nuestras redes sociales. Cualquier duda sobre la pertinencia de publicar algún material debe ser consultada con la Dirección de DIBRA o la oficina de comunicaciones.

## 8. Multas y sanciones

- El usuario que no cumpla con la devolución del material en la fecha registrada en el sistema deberá pagar una multa.
- El usuario que dañe, deteriore o extravíe material bibliográfico, lo deberá reemplazar por uno original de una edición igual o más actualizada.

TIPO DE MATERIAL	PERIODO	MONTO POR EJEMPLAR
Colección general	1 DÍA	\$300 por día de atraso
Colección referencia	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
Tesis	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
Materiales especiales	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
Netbook	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
TIPO DE MATERIAL	PERIODO	MONTO POR EJEMPLAR
Colección general	1 DÍA	\$300 por día de atraso
Colección referencia	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
Tesis	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
Materiales especiales: audiovisuales, calculadoras, etc.	1 DÍA	\$2000 por día de atraso
Netbook	1 DÍA	\$2000 por día de atraso

**Colección general:** Corresponde al material bibliográfico disponible para su consulta dentro y fuera de la Biblioteca en calidad de préstamo, a esta colección pertenece el mayor acervo bibliográfico.

**Colección referencia:** Este tipo de material lo componen los diccionarios, enciclopedias, manuales, planos, cartas náuticas, tesis, revistas y todo el material especializado que sólo se puede consultar en Biblioteca. Además pertenece a esta colección 1 ejemplar de cada título (resguardo de disponibilidad de copia en biblioteca).

## **9. Servicios a usuarios externos**

DIBRA ofrecerá un sistema de inscripción para usuarios externos, sean éstos ex-alumnos de la universidad y/o funcionarios de diversas entidades. Este sistema les permitirá acceder a una variedad de servicios ofrecidos en las bibliotecas de la universidad.

## **10. Formación de usuario**

Esta actividad desarrollará las competencias de los usuarios en el uso de recursos y tecnologías de información. Esto les permitirá acceder eficazmente a los recursos disponibles y hacer uso de los mismos de manera productiva. Accederán a los talleres de formación de usuarios alumnos de pre - post-grado y académicos de la universidad.

## **11. Uso de recursos electrónicos**

Se accederá a recursos electrónicos tales como bases de datos, revistas y libros electrónicos desde las instalaciones de la universidad y desde fuera de la universidad por medio de Proxy UV.

## **12. Conexión remota (PROXY UV)**

EL Proxy UV permitirá a los usuarios acceder desde fuera de la universidad a los recursos electrónicos, bases de datos, revistas y libros electrónicos, disponibles desde el sitio web de biblioteca.

