



## **INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS INTEGRADAS EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE NAVARRA**

1. INSTRUCCIONES GENERALES
2. CARNÉ DE LA BIBLIOTECA
3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
  - 3.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS
  - 3.2. DEBERES DE LOS USUARIOS
4. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA
  - 4.1. NORMAS GENERALES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS
  - 4.2. SERVICIO DE LECTURA Y CONSULTA EN SALA
    - 4.2.1. Hemeroteca
    - 4.2.2. Audiovisuales
    - 4.2.3. Fondo antiguo
    - 4.2.4. Salas de trabajo en grupo
    - 4.2.5. Otras salas de la biblioteca
  - 4.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN
  - 4.4. SERVICIO DE PRÉSTAMO
    - 4.4.1. Aspectos generales.
    - 4.4.2. Excepciones al préstamo
    - 4.4.3. Condiciones de préstamo
      - Préstamo personal
      - Préstamo colectivo
      - Préstamo interbibliotecario
    - 4.4.4. Renovaciones y reservas
      - Renovaciones de libros prestados:
      - Reservas de libros prestados:
  - 4.5. SERVICIO DE INTERNET
    - 4.5.1. Condiciones del servicio
  - 4.6. SERVICIO DE REPROGRAFÍA
  - 4.7. OTROS SERVICIOS
    - 4.7.1. Actividades culturales
    - 4.7.2. Club de lectura
    - 4.7.3. Formación de usuarios
5. ACEPTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES



## 1. INSTRUCCIONES GENERALES

El presente texto regula la prestación de servicios de las bibliotecas públicas integradas en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, según lo establecido por la Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre por la que se regula el Sistema Bibliotecario de Navarra.

Tal y como se refleja en el artículo 11 de la citada Ley, "se entiende por biblioteca pública aquella que, disponiendo de un fondo general, ofrece servicios de información de tipo cultural, educativo, recreativo y social, de consulta y de préstamo, y está abierta a todos los ciudadanos, sin distinción de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad o clase social.

La biblioteca pública prestará servicios diferenciados para adultos y para niños. Así mismo, la biblioteca pública tendrá en cuenta la realidad sociolingüística de la Comunidad Foral de Navarra, prestando sus servicios en vascuence y castellano, de conformidad con lo estipulado en la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence".

### **Acceso a las bibliotecas públicas**

El acceso a las bibliotecas públicas es libre y no requiere acreditación de identidad, excepto para el uso de los servicios específicamente determinados, en cuyo caso la biblioteca expedirá el correspondiente carné de usuario.

Con carácter general, los usuarios que incumplan alguna de las disposiciones contenidas en las presentes instrucciones, dictadas para asegurar el orden y buen funcionamiento de los servicios, podrán ser suspendidos de forma temporal del uso de éstos y/o ser expulsados del centro.

### **Horarios**

Con carácter general y de conformidad con lo señalado en la legislación vigente, el horario de la biblioteca será determinado por la Administración Foral o local a través de sus órganos competentes. El horario y calendario anual de fiestas figurarán en lugares visibles de la biblioteca.

### **Servicios**

Los servicios de la biblioteca se recogen en el artículo 12 de la citada Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre.

Se consideran servicios básicos de la biblioteca:

- a) La lectura y consulta en sala de publicaciones, monográficas y seriadas, de documentos electrónicos, audiovisuales y multimedia.
- b) El acceso a la información y referencia general y comunitaria.
- c) El préstamo individual de libros y de otros materiales.
- d) El préstamo interbibliotecario.
- e) El acceso a Internet y a los servicios de información en línea.

Se consideran servicios mínimos:

- a) La consulta de las principales obras de referencia.
- b) El préstamo individual de libros.



Todas las bibliotecas públicas de Navarra ofrecerán, de forma gratuita, los servicios básicos y mínimos, salvo en el caso de los servicios de préstamo interbibliotecario y la utilización de servicios informáticos, en los que podrá exigirse a los usuarios el pago del coste de los mismos.

## 2. CARNÉ DE LA BIBLIOTECA

La presentación del carné es indispensable para utilizar los servicios de préstamo, acceso a Internet, visionado, audición o cualquiera otros que indique el personal de la biblioteca. El carné es válido para todas las Bibliotecas Públicas de Navarra y cualquier ciudadano puede solicitarlo y hacer uso del mismo.

El carné es gratuito, personal e intransferible: una persona no puede ceder su carné a otra para acceder a los servicios de biblioteca. Excepciones son los padres que toman material infantil para sus hijos (no así si el material es para adultos).

La validez del carné será indefinida. Si un usuario no utiliza el carné de préstamo durante 5 años, se dará de baja automáticamente el citado carné.

La **solicitud del carné** de usuario puede hacerse personalmente en cualquiera de las Bibliotecas Públicas de Navarra. Para obtenerlo se cumplimentará una solicitud donde se harán constar los datos personales (nombre, apellidos, DNI, dirección, fecha de nacimiento, etc.), se mostrará el DNI/NIE o el pasaporte y se entregarán dos fotografías recientes, de tamaño carné.

En caso de que la dirección que conste en el documento de identificación presentado no coincida con la facilitada por el usuario, se podrá solicitar algún documento que justifique la vinculación con la localidad (trabajo, estudios, empadronamiento, facturas, etc.).

Para los menores de 14 años, la solicitud deberá estar firmada por el padre, la madre, el tutor o la tutora. Y será necesaria la presentación del DNI del menor si lo tuviese.

También se puede solicitar el carné a través de Internet.

Si los datos que se incluyen en el carné de lector sufrieran alguna modificación (cambio de domicilio, teléfono, etc.), el usuario debe informar a la biblioteca de éstos para posibilitar el aviso de documentos reservados o pedidos por préstamo interbibliotecario, las reclamaciones de documentos en préstamo, etc. En caso de no hacerlo, el usuario será el único responsable de los perjuicios que puedan derivarse.

La solicitud del carné de usuario implica la aceptación por parte del solicitante de las normas que rigen el funcionamiento de la biblioteca y de las presentes Instrucciones.

La pérdida o robo del carné debe comunicarse inmediatamente a la biblioteca con el fin de evitar usos indebidos. Serán responsabilidad del usuario cuantas transacciones se realicen con el carné hasta el momento en que comunique la pérdida a la biblioteca. La expedición de un nuevo carné o de un duplicado se hará según las tarifas vigentes; si se justifica la pérdida con la correspondiente denuncia de robo, la restitución será gratuita.

En caso de deterioro del carné exclusivamente por causa del uso, la expedición será gratuita. Se aplicará la tarifa correspondiente si es necesario el duplicado del carné por la falta del cuidado del mismo.

En el caso de instituciones públicas o privadas, como colegios, institutos, hospitales, asociaciones, entidades locales, colectivos, etc., que deseen beneficiarse del préstamo colectivo, deberán acreditar oficialmente mediante escrito a una persona como responsable de dicho préstamo. Esta acreditación será firmada por el director, presidente, gerente, etc. responsable de la institución. Este



carné para usuarios colectivos será válido durante un año o curso escolar, transcurrido el cual se procederá a su renovación o caducidad.

Los datos personales facilitados para la obtención del carné de usuario están regulados y protegidos por la Orden Foral 122/2002, de 25 de abril, del Consejero de Educación y Cultura (BON nº 70, de 10 de junio) por la que se crea un fichero informatizado bajo la denominación de "Registro de socios de las Bibliotecas Públicas de Navarra", modificada por Orden Foral 3/2003 de 13 de enero, del Consejero de Educación y Cultura (BON nº 54, de 30 de abril) y por Orden Foral 4/2010, de 27 de Enero, del Consejero de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana.

Los usuarios podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos establecidos por la legislación vigente, mediante escrito presentado ante el Servicio de Bibliotecas de la Dirección General de Cultura-Institución Príncipe de Viana, del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales.

### **3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA**

#### **3.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Los derechos de los usuarios de la biblioteca son:

- Disponer de los servicios mínimos de biblioteca y de instalaciones y equipamientos bibliotecarios adecuados, así como del asesoramiento y ayuda necesarios para su utilización.
- Acceder a la información y recibir orientación sobre cómo utilizar de manera óptima el fondo, las fuentes de información y los servicios de la biblioteca.
- Disfrutar de los espacios y servicios ofertados por la biblioteca.
- Acceder a los servicios de manera libre y gratuita. Quedan exceptuados los casos que impliquen una prestación de uso no general y que constituyan un coste singularizado, tales como los servicios de reprografía, grabaciones, digitalizaciones, préstamo interbibliotecario, acceso a bases de datos de pago, y otros servicios no gratuitos, en los que podrá exigirse el pago del coste del mismo según las tarifas públicas vigentes.
- Consultar y reproducir los fondos de acuerdo con la normativa vigente.
- Consultar el catálogo para conocer el fondo de la biblioteca.
- Consultar los catálogos informatizados para conocer los fondos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.
- Disponer de materiales e información representativos de todos los puntos de vista sobre cuestiones actuales.
- Solicitar en préstamo documentos de la biblioteca o de otros centros bibliotecarios, excepto aquellos excluidos de préstamo que sólo podrán consultarse en sala.
- Acceder a su ficha personal a través del catálogo informatizado (OPAC) de la biblioteca.
- Participar en las actividades culturales programadas.
- Presentar todas las sugerencias, consultas y reclamaciones (SCR) sobre el funcionamiento de la biblioteca que consideren convenientes.
- Sugerir la adquisición de fondo para la biblioteca.
- Ser tratados con el máximo respeto y consideración por todo el personal de la biblioteca. Ningún usuario será discriminado por causa de edad, raza, idioma, sexo, religión, nacionalidad o clase social.

En toda biblioteca deberá figurar en lugar visible un cartel informativo sobre los derechos y obligaciones de los usuarios.



### 3.2. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los deberes de los usuarios de la biblioteca son:

- Contribuir a mantener un entorno idóneo para la lectura, la consulta y la investigación. Se ruega mantener silencio. Los usuarios que no cumplan esta pauta serán invitados a abandonar la biblioteca.
- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones, equipamientos y fondos documentales de la biblioteca. En caso de pérdida o daños, se deberá reponer el bien siniestrado.
- Respetar las normas de uso y reproducción de los materiales de la biblioteca de acuerdo a la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia el resto de usuarios y hacia el personal de la biblioteca. Se prohíbe cualquier tipo de violencia y acoso a otros usuarios o al personal.
- Cumplir y respetar todas las normas que regulen el acceso y uso de los distintos servicios de la biblioteca y seguir las indicaciones y órdenes del personal que presta sus servicios en ella.
- Responsabilizarse de los niños menores de 14 años, que irán acompañados de un adulto.
- Devolver los materiales prestados en las mismas condiciones en las que los retiraron en préstamo.
- Abonar aquellos servicios no gratuitos que sean prestados por la biblioteca, que serán los que impliquen una prestación de uso no general y que constituyan un coste singularizado, tales como los servicios de reprografía, grabaciones, digitalizaciones, préstamo interbibliotecario y otros servicios, en los que se podrá exigirse el pago de su coste según las tarifas públicas vigentes.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado a acceder.
- Respetar la configuración de los equipos informáticos.
- Contribuir al buen funcionamiento de la biblioteca, advirtiendo al personal que la atiende de cualquier accidente o incidente que ponga en riesgo la seguridad de las personas o de los bienes. Queda prohibido acceder a las instalaciones bibliotecarias con armas u objetos que puedan utilizarse como tales, con excepción de los portados por los servicios de seguridad, públicos o privados.
- Vigilar sus pertenencias. La biblioteca no se responsabiliza de pérdidas o robos.
- Acreditar la condición de usuario ante el personal que presta sus servicios en la biblioteca.
- Colaborar y participar en la mejora de los servicios de la biblioteca.
- Y aquellos otros especificados en el resto de las presentes instrucciones.

En las instalaciones de la biblioteca no está permitido:

- Fumar o encender fuego.
- Malograr, destruir, hurtar o robar bienes de la biblioteca o de los otros usuarios.
- Entrar con animales de compañía (sí están permitidos los perros lazarillo) o vehículos recreativos, como bicicletas, monopatines, patinetes, etc. Los cochecitos de niño se dejarán en la zona habilitada a este efecto.
- Utilizar cualquier dispositivo con sonido, como teléfonos móviles, alarmas de relojes, equipos de reproducción propios, que provoquen molestias al resto de los usuarios.
- Silbar, cantar o chillar.
- Enchufar aparatos propios en la instalación eléctrica, excepto en los lugares señalizados para ordenadores portátiles.
- Comer o beber. Sólo se permitirá llevar botellas de agua pero no dejarlas sobre las mesas.
- Ocupar más de un asiento o espacio por persona o reservar mesas o lugares durante más de 20 minutos
- Desplazar el mobiliario de su lugar inicial o poner los pies sobre el mismo.
- Ensuciar
- Molestar a propósito, hacer jaleo, lanzarse objetos o empujarse, luchar o jugar a juegos no autorizados.
- Abalanzarse sobre los mostradores de trabajo y tomar los objetos

- Utilizar los lavabos para bañarse, afeitarse o cambiarse de ropa. Si está permitido el cambio de pañales en los lavabos. Se permitirá a las madres dar el pecho en el edificio de la biblioteca, en cualquier caso deberá consultarse al personal bibliotecario sobre el lugar más idóneo para ello.
- Invasión de la intimidad de otros usuarios
- Emplear un lenguaje grosero o racista y proferir amenazas o insultos.
- Dormir
- Permanecer en la biblioteca bajo los efectos del alcohol o de drogas
- Abrir las puertas de emergencia, excepto en caso de alarma justificada, o entrar en zonas de trabajo, almacén o áreas restringidas al público en general.
- Dejar propaganda sin pedir permiso
- Pedir dinero, el voto en campañas electorales o firmas, salvo autorización.
- Vender loterías, apostar, la venta ambulante de cualquier tipo de mercancía.
- La falta de higiene, de tal manera que provoque quejas generales o incomodidad a otros usuarios de la biblioteca.
- Y, en general, cualquier otro comportamiento o actitud que altere la convivencia de la biblioteca.

#### **4. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA**

##### **4.1. NORMAS GENERALES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS**

Con carácter general, las bibliotecas públicas dispondrán de las siguientes áreas: área de lectura y consulta en sala, área infantil, área de hemeroteca, área de audiovisuales, área de ofimática e Internet.

En una silla sólo puede sentarse una persona. No pueden desplazarse las sillas de su lugar asignado.

Una vez consultados, los documentos se dejarán en los lugares señalizados para que el personal pueda ordenarlos correctamente. Los diccionarios y enciclopedias, deben dejarse directamente en su estante.

Ante la gran demanda de lugares de estudio en época de exámenes, la biblioteca podrá reservar determinadas mesas para usos concretos: consulta de prensa, documentos especiales de la biblioteca, etc.

##### **4.2. SERVICIO DE LECTURA Y CONSULTA EN SALA**

En las mesas de la sala de lectura y consulta no se permite dejar ningún libro, carpeta u objeto personal para reservar lugar a otras personas. Una vez transcurridos 20 minutos del abandono de objetos, podrán ser retirados de las mesas; su propietario podrá reclamarlos en el mostrador del personal bibliotecario.

En la sala de adultos no está permitido hacer trabajos en grupo o manualidades (con cartulina, pegamento, tijeras, etc.).

En la sala de adultos, en días con gran afluencia de público, será prioritaria la estancia de los usuarios que utilicen los materiales y servicios de la biblioteca.

Los usuarios menores de 14 años no pueden acceder a las zonas reservadas a los adultos, excepto en los casos permitidos por los responsables de la biblioteca.

La Sala Infantil está dedicada al uso de niños y jóvenes menores de 14 años y de adultos que acompañen a los menores. El personal de la biblioteca se reserva el derecho de cambiar de lugar a los usuarios infantiles para mantener el orden en la sala.



#### **4.2.1. Hemeroteca**

Las revistas y periódicos sólo pueden leerse dentro de la hemeroteca. No obstante, en las bibliotecas que así lo determinen, podrá ofrecerse un servicio de préstamo domiciliario de estos materiales

#### **4.2.2. Audiovisuales**

En los casos en que la biblioteca disponga de equipos para la audición y visionado de documentos, los usuarios deberán presentar el carné.

En la sala de audiovisuales, la audición o el visionado es individual; en la sala infantil, podrá permitirse un máximo de dos personas. No está permitida la consulta del material audiovisual que no sea del fondo de la biblioteca.

La consulta de audiovisuales se limita a una sesión por persona y día.

El servicio de audición de música y visionado de películas finaliza 30 minutos antes del cierre de la biblioteca.

#### **4.2.3. Fondo antiguo**

Se considera Fondo Antiguo el conjunto de libros anteriores a 1958, fecha de inicio del Depósito Legal. Son fondos de conservación especial, sólo consultables en la sala de lectura, previa petición al personal bibliotecario. En todo caso, deberá cumplirse la normativa específica establecida para la consulta de este tipo de fondos.

#### **4.2.4. Salas de trabajo en grupo**

Estas salas pueden utilizarse para hacer trabajos en grupo dentro del orden y pautas generales de convivencia de la biblioteca. En caso de conflicto, las salas serán desalojadas. El aforo máximo de las salas queda a criterio del personal de la biblioteca.

#### **4.2.5. Otras salas de la biblioteca**

El uso de las salas de la biblioteca quedará restringido a actividades culturales, educativas e informativas.

Es necesario reservar la sala que vaya usarse para la actividad con una antelación mínima de 7 días. En caso de renuncia a la sala deberá notificarse cuanto antes.

Las salas de la biblioteca se cederán a una persona física, quien asumirá la responsabilidad en el cumplimiento de los siguientes compromisos: disponer el mobiliario en el orden original, dejar la sala limpia, reponer los bienes que se rompan o se estropeen o, si es el caso, afrontar la reparación, mantener el orden y no interferir en las actividades de la biblioteca.

### **4.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN**

El servicio de información y consulta por teléfono e Internet sólo se ofrecerá durante el horario de apertura de la biblioteca.

Respuesta inmediata a todas las preguntas de información general planteadas. Las cuestiones de información bibliográfica y de referencia que, por su complejidad, no puedan ser resueltas en el



momento, recibirán una respuesta en un plazo máximo de 48 horas. Las consultas dirigidas al servicio de información son confidenciales.

#### 4. 4. SERVICIO DE PRÉSTAMO

##### 4.4.1. Aspectos generales

El servicio de préstamo tiene como finalidad permitir la cesión gratuita y temporal de documentos (libros, vídeos, dvd, cd, cd-rom, etc.) de la biblioteca a un usuario. Cualquier persona que quiera llevarse documentos debe pasar por el servicio de préstamo; en caso de no hacerlo, le pueden ser aplicadas las sanciones establecidas.

Es imprescindible presentar el carné de la biblioteca para hacer uso de este servicio.

Se establece, con carácter general, un período de préstamo de 21 días naturales para un libro y 7 días naturales para documentos no libro (revistas y documentos audiovisuales). La biblioteca podrá modificar las condiciones de préstamo de documentos de gran demanda (manuales para preparar oposiciones, guías de viaje recientes, material para realizar trabajos escolares, etc.).

En caso de que un usuario ceda los documentos prestados a su nombre a otra persona o entidad, y este segundo los pierda o deteriore, el único responsable de los documentos será el usuario que los retiró en préstamo de la biblioteca.

Los documentos siempre deben devolverse en la biblioteca donde se han tomado en préstamo. Para su préstamo y devolución los documentos deben entregarse al personal de los mostradores de préstamo y esperar a que el personal de la biblioteca haya completado todas las comprobaciones pertinentes (que los vídeos o DVD corresponden a las cajas, revisión física, etc.). En el caso de que exista un servicio de autopréstamo o buzón de devoluciones, se regularán por su propia normativa.

El horario del servicio de préstamo podrá finalizar 15 minutos antes del horario de cierre del conjunto de la biblioteca.

##### 4.4.2. Excepciones al préstamo

Pueden ser objeto de préstamo todos los materiales que integran el fondo de la biblioteca a excepción de: las obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.), últimas ediciones de recopilaciones de leyes, los ejemplares únicos de colección local, el fondo antiguo, el fondo de reserva, el último número de las revistas, los periódicos, los dossier de prensa y otros documentos que, a criterio del responsable de la biblioteca, deban ser excluidos del servicio de préstamo.

##### 4.4.3. Condiciones de préstamo

El préstamo está dirigido a personas e instituciones que dispongan del carné de usuario. Se contemplan los siguientes tipos de préstamo:

- **Préstamo personal** para usuarios en general.
- **Préstamo colectivo** para instituciones públicas y privadas, como colegios, institutos, hospitales, asociaciones, entidades locales, colectivos, etc.
- **Préstamo interbibliotecario:** atención de solicitudes de documentos que se encuentran disponibles en una biblioteca distinta a la que recibe la solicitud.

##### Préstamo personal

Cada usuario podrá tener prestados un máximo de 7 documentos, de manera simultánea, en el conjunto del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.



En cada una de las bibliotecas el préstamo de los distintos tipos de documentos se realizará de la siguiente manera:

- 3 libros durante 21 días, pudiéndose renovar hasta 2 veces por el mismo período, si no han sido reservadas por otro usuario.
- 2 revistas, en su caso, durante 7 días, pudiéndose renovar hasta 2 veces por el mismo período, si no han sido reservadas por otro usuario.
- 4 vídeos, CD-ROM, DVD, CD, durante 7 días.

**Usuarios infantiles:** con el carné de esta categoría se pueden obtener únicamente préstamos del fondo prestable del área infantil.

**Usuarios adultos:** con el carné de esta categoría se pueden obtener préstamos del fondo prestable de todas las áreas de la biblioteca.

El incumplimiento de los plazos previstos para la devolución de documentos será sancionado con la suspensión de 1 día en el uso del carné de préstamo por cada día de retraso y documento. En caso de pérdida o deterioro de algún documento, éste habrá de ser repuesto con un nuevo ejemplar. En caso de que sea imposible su reposición por tratarse de un material agotado o descatalogado, el usuario deberá abonar el importe del mismo según el precio vigente de mercado.

### **Préstamo colectivo**

Este servicio se dirige a entidades que agrupan a usuarios que tienen limitaciones para utilizar el préstamo personal o a cualquier entidad interesada en realizar actividades que requieren disponer de un lote de documentos de la biblioteca.

**Usuarios:** pueden ser usuarios de este servicio las entidades públicas y las asociaciones o colectivos de carácter cultural o social (colegios, institutos, hospitales, centros de acogida, de mayores, de jóvenes, de mujeres, de estudios, etc.) de Navarra, legalmente constituidos y sin fines de lucro, que lo soliciten de acuerdo con las presentes instrucciones.

**Solicitud del carné:** el director o representante legal de la entidad deberá rellenar el impreso de solicitud normalizado en el que deberá constar:

- Nombre y CIF de la entidad solicitante.
- Los datos del domicilio de la entidad (dirección, teléfono, fax).
- Nombre, apellidos y DNI del director o responsable de la entidad.
- Nombre, apellidos y DNI de las personas autorizadas a solicitar y retirar las obras en préstamo (máximo 2 personas autorizadas).

La solicitud deberá estar firmada por el director o responsable de la entidad y llevar el sello de la misma. La firma de dicha solicitud supone la aceptación de las normas de funcionamiento del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra y de las presentes instrucciones.

El carné colectivo será válido durante un año o curso escolar transcurrido el cual se procederá a su renovación si procede.

**Tipo de publicaciones:** como norma general se podrán solicitar obras de cualquier fondo prestable de la biblioteca. No obstante, la biblioteca se reserva la potestad de denegar el préstamo de ciertos documentos: novedades, obras muy demandadas, reservas, etc. La denegación siempre será motivada.



**Condiciones de préstamo:** cada institución podrá tener prestado un máximo de 50 documentos del conjunto de las Bibliotecas Públicas de Navarra, de manera simultánea. La biblioteca podrá establecer restricciones en cuanto a número.

En cada una de las bibliotecas el préstamo de los distintos tipos de documentos se realizará de la siguiente manera:

- 50 libros y revistas, en su caso, durante 30 días, pudiéndose renovar una vez por el mismo periodo, antes del cumplimiento de la fecha de devolución y si no han sido reservadas por otro usuario.
- 10 vídeos, CD-ROM, DVD o CD, durante 15 días.

Cada biblioteca determinará el máximo de solicitudes de préstamo colectivo de esta modalidad por mes.

**Solicitudes de ejemplares:** la solicitud detallando los ejemplares o el tipo de documentos deberá ser razonada, detallando la actividad que se desea realizar, los objetivos y la duración prevista.

La solicitud de todas las obras se realizará de una sola vez, de forma conjunta y unitaria, y con una antelación de al menos 2 días. Se admitirán solamente 2 solicitudes por usuario y mes natural (no se podrá obtener otro lote hasta que venza el mes en curso).

Excepcionalmente, el responsable del carné podrá retirar obras en préstamo en el momento y sin presentar solicitud previa.

El encargado del carné podrá realizar la solicitud personalmente en los servicios de préstamo de la biblioteca o a través de correo electrónico.

**Envío y devolución de peticiones:** las devoluciones deberán realizarse de forma unitaria, no admitiéndose una nueva solicitud hasta que se haya devuelto íntegramente el lote precedente.

Los lotes podrán ser recogidos y devueltos personalmente.

La responsabilidad sobre los lotes prestados correrá a cargo de la entidad solicitante desde el momento en que el encargado del carné se haga cargo. Por lo tanto, en caso de pérdida o deterioro grave de algún ejemplar, no atribuible al uso normal, la entidad solicitante deberá reponerlo a la mayor brevedad. El ejemplar repuesto deberá ser original y nuevo. En caso de que sea imposible su reposición por tratarse de un material agotado o descatalogado, el usuario deberá abonar el importe del mismo según el precio vigente de mercado.

El incumplimiento reiterado de plazos u otras normas podrá acarrear la suspensión temporal o definitiva en la prestación del servicio.

### **Préstamo interbibliotecario**

Considerado como servicio básico por la Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, las bibliotecas públicas podrán exigir a los usuarios el pago del coste de este servicio.

El importe de las reproducciones, en su caso, será abonado junto con los gastos de envío.

Este servicio permite a las bibliotecas atender peticiones de sus usuarios referentes a solicitudes de documentos que se encuentran disponibles en otras bibliotecas. La biblioteca se encarga de localizar y proporcionar en préstamo, copias u originales, de estos documentos.

Las solicitudes serán estudiadas por la biblioteca, quien se reserva el derecho de aceptar o denegar dicha solicitud. En caso de denegación, ésta será motivada.



Dependiendo de las características de los documentos, podrán ser consultados en la misma biblioteca, durante un periodo de 10 días, o prestados a domicilio, circunstancia en la que se aplican las normas del préstamo personal. Pueden solicitarse como máximo 3 documentos.

La cancelación por parte del usuario de una solicitud de préstamo interbibliotecario deberá ser comunicada lo antes posible a la biblioteca, haciéndose cargo el peticionario de los gastos ocasionados hasta ese momento.

La biblioteca peticionaria no se hace responsable de la calidad de las copias enviadas por la biblioteca suministradora, no siendo ésta eximente del pago del servicio.

#### **4.4.4. Renovaciones y reservas**

##### **Renovaciones de libros o revistas prestados**

La renovación permite prolongar el periodo de préstamo de los libros siempre que no hayan sido reservados por otro usuario y se solicite en el plazo de los 5 días anteriores a la finalización del periodo de préstamo. Los libros o revistas podrán renovarse hasta dos veces.

Se podrán realizar renovaciones por teléfono dentro del horario de apertura de la biblioteca.

##### **Reservas de libros prestados**

Es posible la reserva simultánea de hasta dos libros cuando estos se encuentran prestados.

Si el documento que se quiere solicitar está en préstamo, puede reservarse personalmente en la biblioteca o a través de la página web de la biblioteca.

Cuando el documento reservado sea devuelto, la biblioteca lo comunicará al usuario lo antes posible y le informará el plazo máximo para ir a recogerlo. Si el usuario no recoge el documento en el plazo establecido quedará disponible para el siguiente usuario.

No se realizarán reservas ni renovaciones a los usuarios con documentos prestados fuera de plazo.

El usuario deberá proceder a la recogida en la biblioteca en la que figure el documento para el que haya realizado la reserva.

En caso de que un usuario no pase a recoger los documentos que tiene reservados, podrá ser sancionado con la restricción del servicio de préstamo hasta tres meses. Si este comportamiento se repite, la restricción podrá ser hasta seis meses.

#### **4.5. SERVICIO DE INTERNET**

La biblioteca pública, como centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimiento, proporciona el acceso gratuito a Internet. Internet ofrece un amplio abanico de valiosa información de carácter local, nacional e internacional que puede satisfacer las necesidades de información, formación y ocio de los usuarios de la biblioteca.

##### **4.5.1. Condiciones del servicio**

Los ordenadores que ofrecen acceso a Internet se destinan a la búsqueda de temas relacionados con la información, el conocimiento y el aprendizaje. No podrán utilizarse para acceder a juegos, chats, etc.



Para poder utilizar los ordenadores que facilitan el acceso a Internet, es necesario disponer del carné de la biblioteca. No obstante, si se trata de una consulta puntual, será suficiente con la presentación del DNI/NIE o pasaporte.

La consulta se deberá solicitar en el mostrador de información y para asegurar la disponibilidad de los ordenadores destinados al acceso a Internet, los usuarios podrán hacer reservas con antelación en la propia biblioteca, por teléfono o en línea. En el caso de no presentarse el solicitante en los 10 primeros minutos de la hora reservada, perderá el derecho a hacer uso de la reserva.

Si hay PC's disponibles, cada usuario podrá reservar un tiempo mínimo de 30 minutos diarios y un máximo de 2 horas semanales. Se deberán finalizar las sesiones con puntualidad, para permitir a otros usuarios que comiencen a la hora reservada.

En una sesión de consulta a Internet sólo puede participar una persona por ordenador. En caso de necesidad será la biblioteca quien determine la utilización por dos personas. Se respetará en todo momento la privacidad en las búsquedas de otros usuarios. La biblioteca no conserva información sobre páginas consultadas, pero sí lleva un control sobre turnos diarios asignados.

El usuario podrá imprimir el resultado de sus consultas. El coste de la impresión vendrá determinado por las tarifas vigentes.

El usuario se compromete a respetar en todo momento la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual y a hacer un uso adecuado del servicio de acceso a Internet, teniendo siempre presentes los principios que rigen la actividad de la biblioteca pública.

Alguna de las informaciones encontradas en Internet puede ser inadecuada, incompleta, obsoleta u ofensiva para algunas personas. La biblioteca no se hace responsable de la información que se encuentra en Internet, ni de su utilización por parte de los usuarios. La biblioteca podrá utilizar programas de filtrado para garantizar un uso adecuado. En cualquier caso, la biblioteca se reserva el derecho a interrumpir las sesiones si vulneran los principios de civismo y dignidad o hacen apología de la violencia, el racismo o la xenofobia.

El usuario no podrá instalar programas, ni cambiar la configuración, en los puestos de uso público de Internet.

No se deben apagar los Pc y, si se producen problemas de funcionamiento, los usuarios no intentarán reiniciar los equipos. En este caso, deben avisar al personal de la biblioteca

El personal de la Biblioteca, en el caso de uso indebido del servicio de acceso a Internet, se reserva el derecho a finalizar las sesiones en cualquier momento.

No pueden utilizar este servicio de Internet las personas que tienen documentos en préstamo fuera de plazo o que están excluidos de alguno de los servicios de la biblioteca.

La biblioteca no se hace responsable de los posibles daños, pérdidas o corrupción de datos ocasionados por caídas de red, desconexiones, etc.

Los equipos serán utilizados de forma adecuada.

El horario del servicio de Internet finalizará 15 minutos antes del horario de cierre de la biblioteca.

En las zonas de la biblioteca habilitadas con tecnología Wi-Fi, los usuarios podrán acceder a Internet con su propio ordenador portátil. La duración de las sesiones será, en principio, ilimitada. En función de los problemas o necesidades que se detecten, la biblioteca podrá establecer límites a dicha



duración, con la única finalidad de mejorar las condiciones de acceso y amplitud del servicio a los ciudadanos

**Servicio de Internet para los niños:** en los casos en los que la biblioteca disponga de uno o varios ordenadores conectados a Internet destinado al público infantil, estos quedan reservados para niños menores de 14 años. Por las características de Internet y de la variedad de contenidos a los cuales se pueden acceder, es obligatorio que los padres autoricen a sus hijos a efectuar este tipo de consultas. La biblioteca recomienda al adulto responsable del menor a realizar la consulta acompañando al niño o a la niña.

#### **4.6. SERVICIO DE REPROGRAFÍA**

A la hora de realizar reproducciones de documentos, el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra respetará la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual.

En aquellas bibliotecas que dispongan de este servicio, sólo se podrá reproducir su fondo bibliográfico.

Se podrá poner restricciones en algunos casos de solicitudes de reproducción de documentos de fondo específico, teniendo en cuenta criterios como, por ejemplo, la antigüedad, la calidad y el estado del soporte original, formato o manipulación difícil.

La prestación de este servicio estará sometida al pago de las tarifas vigentes.

#### **4.7. OTROS SERVICIOS**

##### **4.7.1. Actividades culturales**

Las actividades que organiza la biblioteca son gratuitas para el usuario, en caso contrario, así se anunciará en carteles y folletos promocionales de la actividad en cuestión. Se fijarán precios públicos para actividades por su carácter especial, interés restringido o por necesidad de autofinanciación.

Las actividades que organiza la biblioteca serán de libre acceso para todos los ciudadanos. Por motivos de capacidad, o en caso de estar dirigidas a un sector de público determinado, se priorizará y limitará el acceso a las actividades.

En las actividades dirigidas a público infantil, los niños asistentes deberán ir acompañados de un adulto o mayor de 14 años, que se haga responsable. Las personas que interfieran la actividad deberán abandonar la sala con los niños a quienes acompañan.

En caso de que el desarrollo de las actividades pueda afectar a otros servicios, se intentará comunicar con la antelación de 2 días hábiles a los usuarios, con indicación expresa de la causa, los días y las horas en que se producirá y la limitación o suspensión temporal del servicio afectado.

##### **4.7.2. Club de lectura**

###### **Definición de Club de Lectura**

El Club de Lectura está constituido por personas que se agrupan libremente para leer obras, previamente acordadas, con el propósito de comentarlas, intercambiar opiniones y, de esta manera, desarrollar su interés y conocimiento por el libro y la lectura.

###### **Solicitud del carné**



Para poder ser usuario de este servicio, es necesario que el club de lectura interesado posea un carné expedido por el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.

En la solicitud deben constar los siguientes datos:

- Nombre del club o de la biblioteca o entidad solicitante.
- Los datos del domicilio del club y de la biblioteca o entidad de la que depende.
- Los datos de la persona responsable del club.
- La solicitud deberá estar firmada por el responsable de la biblioteca o entidad correspondiente.

Los lotes de club de lectura están disponibles para ser solicitados en préstamo por las bibliotecas públicas, institutos, colegios y otros centros de enseñanza, asociaciones de vecinos, instituciones de carácter público o privado, otras entidades y asociaciones que posean el carné de club de lectura, expedido por el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.

#### **Titularidad de los lotes bibliográficos**

Podrán ser propiedad del Servicio de Bibliotecas o, excepcionalmente, de las propias bibliotecas públicas. Por su parte, los miembros del Club de Lectura podrán utilizar ejemplares propios si lo desean.

Todos los ejemplares de los lotes bibliográficos llevarán el sello del Servicio de Préstamo: Clubes de Lectura. Bibliotecas Públicas de Navarra / Irakurle Klubak. Nafarroako Liburutegi Publikoak o, en su caso, de la biblioteca propietaria.

El Servicio de Bibliotecas propiciará la disponibilidad de recursos económicos para la constitución de lotes bibliográficos destinados a los clubes de lectura del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, así mismo, participará, en colaboración con las respectivas bibliotecas públicas, en la programación de actividades complementarias.

El Servicio de Bibliotecas informará a los clubes de lectura sobre los lotes bibliográficos existentes, con indicación del número de ejemplares que contienen, sobre su disponibilidad y gestionará el servicio de préstamo.

#### **Solicitud de ejemplares**

Cada lote estará compuesto, como mínimo, por 20 ejemplares del mismo título. El préstamo ordinario será de tres lotes por carné. La solicitud se llevará a cabo por los siguientes procedimientos:

- Por correo electrónico, a la dirección: [clubes.lectura@navarra.es](mailto:clubes.lectura@navarra.es). La petición de los lotes se formalizará directamente o adjuntando, a la misma dirección, el impreso que figura anexo a las presentes instrucciones.
- Por Correo postal, a esta dirección: Biblioteca y Filmoteca de Navarra, Paseo de Antonio Pérez Goyena, 3. 31008 Pamplona, indicando en el sobre "Préstamo Clubes de Lectura" Sección de Red de Bibliotecas.
- Por teléfono: (848 428982 y 848 426442) y por fax 848 427788.

Los clubes de lectura programarán trimestralmente un calendario de lotes y lo remitirá a la Sección de Red de Bibliotecas.

#### **Plazos y condiciones de préstamo**

El plazo de préstamo de un lote es de dos meses. Se permitirá la reserva y la renovación siempre que no estén reservados para otro club. El préstamo está dirigido a personas e instituciones que dispongan del carné de Clubes de Lectura de Navarra.

#### **Forma de envíos y de devoluciones**



Las solicitudes de préstamo se realizarán, al menos, con 15 días hábiles de antelación a la fecha señalada para su utilización.

El Servicio de Bibliotecas o, en su caso, la biblioteca pública proveedora, enviará el lote en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud debidamente cumplimentada.

Los lotes se enviarán convenientemente embalados para evitar su deterioro. En la caja se deberá especificar la dirección:

Biblioteca y Filmoteca de Navarra  
Paseo de Antonio Pérez Goyena, nº 3  
"Préstamo Clubes de Lectura" Sección de Bibliotecas  
31008 Pamplona

Cuando un club de lectura tenga prestado un lote y solicite uno nuevo, deberá devolver el anterior en el plazo máximo de una semana, a partir de la recepción del segundo lote.

#### **Costes de envío y devolución**

El Servicio de Bibliotecas se hará cargo de los gastos de envío y de devolución de los lotes del fondo de Clubes de Lectura de Navarra, solicitados en préstamo por los clubes de las bibliotecas pertenecientes al Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.

Sin embargo, cuando la biblioteca proveedora no sea una biblioteca del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, la biblioteca solicitante del citado Sistema deberá abonar los gastos de envío y de devolución.

Las bibliotecas o entidades no pertenecientes al Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra deberán abonar todos los gastos de envío y de devolución, referidos al préstamo de fondos de clubes de lectura del Sistema.

#### **Obligaciones**

- Devolver las obras en los plazos marcados al efecto.
- Mantener la integridad del lote prestado. En caso de deterioro grave de algún ejemplar, no atribuible al uso normal, o de pérdida, la biblioteca prestataria deberá reponerlo con la mayor brevedad o abonar el importe correspondiente.
  - Aceptar las presentes instrucciones.
  - Actualizar los datos del carné, cuando se produzcan cambios.
  - Facilitar información precisa a quien la solicite.

#### **Sanciones**

El incumplimiento reiterado de los plazos y de las normas podrá suponer la suspensión temporal o definitiva del servicio de préstamo de lotes bibliográficos.

Esta decisión competirá a la Comisión de clubes de lectura.

#### **4.7.3. Formación de usuarios**

Se proporcionará a quien lo requiera la formación y asistencia necesaria para el correcto manejo y mejor aprovechamiento de todos los recursos disponibles.

Hay que acordar cita previamente, en el caso de formación para grupos. Los grupos deberán presentarse a la hora acordada.



Los grupos escolares deberán presentarse acompañados de adultos. Su función será guiarles hasta la biblioteca y mantenerlos en orden en la parte de la visita dedicada al uso libre de la biblioteca.

## **5. ACEPTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES**

Estas instrucciones se harán públicas para que los usuarios las conozcan y estarán a su disposición en la biblioteca.

El uso de la biblioteca implica la aceptación de estas instrucciones. Para asegurar el orden y buen funcionamiento de los servicios, los usuarios que incumplan alguna de las disposiciones contenidas en ellas, podrán ser suspendidos de forma temporal del uso de los servicios de la biblioteca y/o ser expulsados del centro.

Las dudas que se puedan plantear en la interpretación de estas instrucciones serán resueltas por el personal bibliotecario, con el visto bueno del Servicio de Bibliotecas.