

REF.: APRUEBA PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN, ATRASOS Y COBRO DE MULTAS CORRESPONDIENTE AL PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN LAS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

RESOLUCIÓN EXENTA N° 506

SANTIAGO, 7 de abril de 2020-

VISTOS:

Ley N° 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio; el D.F.L. N° 35 de 2017 y el D.F.L. N° 5.200 de 1929, y el Decreto N°6.234 de 1929; todos del Ministerio de Educación Pública; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; y el Decreto Supremo N°1 de 2019, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la misión del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, dependiente del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, es contribuir al desarrollo integral de los miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participación de la comunidad, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y recreación.

2.- Que, el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas alberga distintos tipos de servicios bibliotecarios, los cuales se definen conforme a su dependencia administrativa y a su modalidad de gestión en la atención a los usuarios, distinguiendo aquellos con dependencia administrativa y financiera del SNPC y aquellos vinculados al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas mediante la suscripción de convenio de colaboración con sus sostenedores.

3.- Que, en ambos casos los servicios bibliotecarios cuentan con una colección de material bibliográfico y no bibliográfico que conforman el acervo de la colección general de los servicios bibliotecarios.

4.- Que, actualmente las colecciones disponibles a préstamo domiciliario abarcan tanto material bibliográfico impreso, como en otros formatos, mapas, planos, raleas, elementos didácticos y funcionales con el fin de cumplir con las *"misiones claves referentes a la información, alfabetización, la educación y la cultura"*

5.- Que, el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, en atención a lo indicado en el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994, reconoce que *"Los servicios de la biblioteca han de adaptarse a las necesidades de las distintas comunidades en áreas rurales y urbanas."*

6.- Que, así las cosas, y con el objeto de normalizar los procedimientos relativos a devolución, atrasos y cobro de multas correspondientes al préstamo de material bibliográfico, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural estima necesario aprobar, mediante el presente acto, el Procedimiento de devolución, atrasos y cobro de multas correspondiente al préstamo de material bibliográfico en las bibliotecas y servicios bibliotecarios del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

RESUELVO:

1.- APRUÉBASE, mediante el presente acto el **PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN, ATRASOS Y COBRO DE MULTAS CORRESPONDIENTE AL PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN LAS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**, cuya transcripción íntegra y fiel es la siguiente:



**PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN, ATRASOS Y COBRO DE MULTAS
CORRESPONDIENTE AL PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
EN LAS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
DEL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural



ÍNDICE

I	Antecedentes
II	Ámbito de aplicación
III	Objetivos
IV	Marco normativo
V	Abreviaturas
VI	Glosario técnico
VII	Préstamo domiciliario
VIII	Renovación y devolución del material bibliográfico
IX	Del funcionario habilitado para cobro de multa y rendición de pago.
X	Excepciones
XI	Herramientas para gestión y control de multas
XII	Rendición de depósito
XIII	Acciones de pago de multa
XIV	Proceso de suspensión de pago de multas en Aleph
XV	Paso a paso de la suspensión parcial
XVI	Referencias bibliográficas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
GDM	KFR	
CONTROL	VERSIÓN	FECHA
GLO	A	

I. ANTECEDENTES

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), dependiente del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC), que es el continuador legal de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), conforme lo estipulado en el artículo 40 de la Ley N° 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, el que indica que *“el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, en el ámbito de las funciones y atribuciones que le otorga esta ley, será considerado para todos los efectos legales, sucesor y continuador legal de la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, con todos sus derechos y obligaciones”*, debe contribuir y velar para que las bibliotecas y servicios bibliotecarios de carácter público del país cumplan con sus funciones; culturales, patrimoniales, sociales, educacionales, y a su vez cautelar los bienes estatales dispuestos en cada una de ellas.

Existen en el SNBP distintos tipos de servicios bibliotecarios, los cuales se definen conforme a su dependencia administrativa y a su modalidad de gestión en la atención a los usuarios. En base a lo anterior podemos definir dos grandes grupos: Servicios Bibliotecarios con dependencia administrativa y financiera del SNPC, tales como las Bibliotecas Regionales, locales o servicios móviles, y los Servicios Bibliotecarios vinculados al SNBP mediante la suscripción de convenio de colaboración con sus sostenedores, los cuales pueden ser de carácter público o privado, tales como municipios, otros servicios públicos e instituciones sin fines de lucros.

En ambos casos los servicios bibliotecarios cuentan con una colección de material bibliográfico y no bibliográfico que conforman el acervo de la colección general de los servicios bibliotecarios, los que, con independencia de su origen debe ser ingresado al Catálogo Bibliográfico Nacional (CBN), el cual conforme a lo que indica el Oficio Ordinario N°1403, del 09 de septiembre de 2008, de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, pone término al libro manuscrito de registro de inventario bibliográfico, señalando que el control de inventario en adelante corresponderá al registro de los ejemplares en el software de gestión bibliotecario “Aleph”, cuyo control se expresa con el código de barras adherido al libro, y que será este, para todos los efectos, el único registro con validez legal del préstamo y devolución del material bibliográfico inventariado.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento de devolución, atraso y aplicación de multas, correspondiente al préstamo de material bibliográfico en las bibliotecas públicas del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) aplica a todos los servicios bibliotecarios que conforman la Red de Bibliotecas Públicas del SNBP y que formen parte del Catálogo Bibliográfico Nacional, el que actualmente se encuentra gestionado mediante la utilización del Software ALEPH.

Para efectos de cobro de multas, este procedimiento es vinculante solo para aquellas unidades que tiene dependencia administrativa y financiera directa del SNPC por medio de sus respectivas unidades regionales, no siendo de carácter obligatorio a los servicios bibliotecarios cuyo sostenedor pudiera ser uno distinto al SNPC, salvo que se exprese lo contrario en el Convenio de Comodato y Prestación de Servicios correspondiente.

III. OBJETIVOS

- i. Proporcionar a los distintos servicios bibliotecarios, que forman parte del SNBP los lineamientos técnicos y administrativos necesarios para desarrollar las labores vinculadas al préstamo, renovación, devolución y aplicación de multa correspondiente al servicio de préstamo domiciliario.
- ii. Normalizar los procedimientos transversales a todos los servicios bibliotecarios que son parte del SNBP, identificando sus particularidades y correcta aplicación.

IV. MARCO NORMATIVO

- D.F.L N° 29 del 2004, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo.
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.
- D.F.L N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública, sobre instituciones nacionales patrimoniales dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.
- Decreto N°6.234 de 1929, del Ministerio de Educación Pública, que establece el Reglamento de la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, hoy Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.
- Resoluciones Exentas del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural destinadas a regular las siguientes materias: valor y forma de pago de multa para las bibliotecas públicas dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural y la cantidad de ejemplares, plazo y renovación para el préstamo domiciliario de material bibliográfico y otros que conformen colecciones de las bibliotecas públicas dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, las que, según mandato legal, deben ser dictadas anualmente.

V. ABREVIATURAS

- | | | |
|----|--------------|--|
| a. | CBN | : Catálogo Bibliográfico Nacional |
| b. | CRBP | : Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas |
| c. | DRSPC | : Dirección Regional del Servicio del Patrimonio Cultural |
| d. | SNBP | : Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas |
| e. | SNPC | : Servicio Nacional del Patrimonio Cultural |
| f. | UGDC | : Unidad de gestión y desarrollo de colecciones (Ex Procesos Técnicos) |

VI. GLOSARIO TÉCNICO

- **ALEPH:** Sistema computacional integrado para la gestión y automatización de bibliotecas, compuesto por módulos que interactúan entre sí.
- **Catalogación:** Conjunto de operaciones bibliotecarias necesarias para la descripción completa de un documento y la asignación de una asignatura topográfica. Las operaciones incluyen la catalogación por materias, lugar, año de publicación, elección y redacción de los puntos de acceso principal y secundario, entre otros. La catalogación permitirá facilitar el acceso a la información a través del catálogo en línea.
- **Catálogo:** Lista ordenada de piezas que contiene una colección determinada. Supone la descripción de las piezas, los elementos para la ordenación de las descripciones y los recursos para la localización de las piezas de la colección. En una biblioteca, dichas piezas son los documentos (ítems).
- **Catálogo Bibliográfico:** Conjunto ordenado de registros bibliográficos que describen los documentos de la o las colecciones de una biblioteca. En el SNBP el catálogo se encuentra automatizado mediante el software Aleph, por medio de su módulo de Catalogación.
- **Catálogo Bibliográfico Nacional (CBN):** Catálogo que integra la totalidad de las colecciones de las Bibliotecas Públicas Regionales y servicios bibliotecarios en convenio con el SNBP que se encuentre completamente automatizado. http://www.bncatalogo.gob.cl/F/-/?func=find-b-0&local_base=sbp01
- **Clasificación:** Técnica que se utiliza para la identificación, agrupación y distribución sistemática de documentos o cosas semejantes, con características comunes o sistema determinado y que pueden ser

con posterioridad diferenciadas según su tipología fundamental. Dicho proceso se aplica de acuerdo a un esquema lógico predeterminado para señalar su ubicación. Tratándose de documentos, permite además, definir los temas contenidos en ellos. En el SNBP se utiliza el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD), no obstante aquellas algunas bibliotecas lo pueden complementar con otros esquemas de clasificación, dependiendo de las particularidades de sus usuarios, sin que estos últimos vengan a reemplazar internamente al primero.

- **Código de Barras:** Serie de datos numéricos o alfanuméricos codificados en forma de líneas o barras finas y gruesas, que sirve para identificar un producto o un objeto. El código se descifra utilizando una pistola de fibra óptica para la lectura. En las bibliotecas públicas automatizadas, estas pistolas pueden leer códigos de barra y códigos QR para permitir la lectura de las Cédulas de Identidad.
- **Colección:** Podemos definir colección bajo dos acepciones:
 - - Unidad bibliográfica que contiene varias obras de uno o de varios autores (por ejemplo colección Literatura Chilena o colección Regional).
 - - Fondo bibliográfico de una biblioteca o una parte bien caracterizada (por su procedencia, encuadernación, etc.) de los mismos. (Por ejemplo la colección de DVS o de formato Braille, Comics, etc.)
- **Ejemplar:** Cada una de las copias de un documento resultado de una determinada edición de éste.
- **Ítems:** Cada una de las obras o materiales que son ingresados al módulo de catalogación de ALEPH.
- **Itemización:** Ingreso de un ejemplar al registro control de material de inventario en el módulo Catalogación de Aleph.
- **Folleto:** Impreso de corto número de páginas que no sea publicación periódica. Se entiende por folleto toda publicación unitaria que, sin ser parte integrante de un libro, consta de más de cuatro páginas y de menos de cincuenta.
- **Fondo:** Colección de los documentos de una biblioteca, que en base a su contenido constituyen la colección hemeroteca, en el caso de publicaciones periódicas, diarios y revistas, colección de filmoteca para obras audiovisuales, colección regional para obras de autores regionales o que traten temas regionales, etc.
- **Formato Marc:** *Machine Readable Cataloging*. Formato normalizado para la catalogación y el intercambio de información bibliográfica legible por ordenador, creado por la Library of Congress.¹
- **Inventario:** Registro en que son inscritos -con una breve descripción- los distintos objetos de una biblioteca. Existen al menos dos: uno para el mobiliario y los equipos y otro para los fondos bibliográficos. Éste último se conoce como libro de registro, que en el caso de las Bibliotecas que forman parte del SNBP corresponde al registro del material bibliográfico en ALEPH.
- **ISBD:** *International Standard Bibliographic Description*, normas internacionales de descripción bibliográfica.
- **ISBN:** *International Standard Book Number*. Número de identificación de cada libro, así como de sus distintos volúmenes y formas de presentación. Es asignado por agencias nacionales existentes en los distintos países.
- **ISSN:** *International Standard Serial Number*. Número internacional normalizado para publicaciones seriadas.
- **Legajo:** Atado de papeles o conjunto de las que están reunidas por tratar de un mismo asunto o un mismo expediente, que se hace necesario dividir por lo voluminoso que resulta en ocasiones y son cosidos en forma de libros.
- **Libro impreso:** Obra impresa o manuscrita no periódica que consta de muchas hojas (más de 49) de papel, pergamino, vitela u otro

¹ Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica.

material, cosida o encuadernada que se reúne en un volumen. Puede ser científica o literaria / Cada una de las partes de dicha obra y los códigos y leyes de gran extensión.

- **Literatura gris:** Se denominan así los documentos elaborados por el propio centro o por otros centros e instituciones, que se difunden principalmente por medio de fotocopias, y que no deben formar parte del registro de inventario.
- **Marbete:** Etiqueta que se pega en el lomo de un libro, portadora de una información sobre el mismo. Esta información puede ser la signatura topográfica, es decir, el signo o código que indica la localización del documento en la biblioteca.
- **Módulo de Catalogación:** Unidad de Aleph donde se lleva a cabo el registro bibliográfico.
- **Módulo de Circulación:** Unidad de Aleph donde se lleva a cabo el registro de usuarios y el proceso de préstamo de material bibliográfico.
- **Monografía:** Estudio especial de determinada parte de una ciencia.// En catalogación, publicación no seriada, es decir, publicación que contiene una obra completa en un volumen o en un número limitado de ellos.
- **Morosidad:** Para efectos de este procedimiento es el incumplimiento en la devolución del material en préstamo por parte del usuario.

- **Obra de referencia:** Obra impresa que contiene datos generalizados. Se utiliza como material de consulta, de ahí que tenga un uso auxiliar, para la obtención de una información breve, rápida y exacta. A modo de ejemplo los diccionarios enciclopédicos.
- **OPAC: *On Line Public Access Catalogue.*** Catálogo en línea de acceso público. Catálogo consultable por ordenador que sustituye en las salas de consulta a los tradicionales ficheros. En el SNBP se le conoce como BNcatalogo.
- **Publicación electrónica:** Publicación de texto, imágenes, sonido, etc., en soporte electrónico (diccionarios, enciclopedias, directorios y otras obras de referencia bases de datos bibliográficas y factuales normas, manuales, guías y publicaciones educativas, libros y revistas).
- **Publicación periódica:** Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido. Se incluyen aquí los diarios, revistas, anuarios, etc. A modo de ejemplo The Clinic.
- **Publicación seriada:** Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido.
- **Registro bibliográfico:** Resultado escrito de la descripción de un documento. Se denomina también asiento bibliográfico y ficha, aunque estos términos se suelen usar para referirse a los catálogos manuales.
- **Revista:** Publicación periódica ilustrada de información general no diaria.
- **Separata:** Impresión por separado de algún artículo de revista o parte de una obra hecha utilizando los moldes de ésta.
- **Serie:** Conjunto de obras independientes unidas entre sí por un título común, una secuencia numérica y algunos caracteres de formato, que se publican sucesivamente. Cuando las obras coinciden también en la materia tratada se habla de series monográficas.
- **Signatura topográfica:** Signo utilizado para indicar la localización de un documento dentro de una biblioteca. En bibliotecas de libre acceso, la signatura incluye, como primer elemento, el número de clasificación del documento, complementado por otros recursos que ayudan a ordenarlo y localizarlo en la sala. En el caso del SNBP se utiliza el número resultado de la aplicación del SCDD y las primeras

tres letras del primer apellido del autor en mayúscula y las dos primeras del título en la obra en minúscula obviado los artículos.

- **Subcampo:** Parte de un campo en un registro bibliográfico legible por ordenador.
- **Tomo:** Cada una de las partes con paginación propia y encuadernados, por lo común separadamente en que se dividen las obras impresas o manuscritas de cierta extensión con el fin de facilitar su manejo y constituye un todo único. Es por tanto, la unidad racional e ideológica que hace el propio autor de la obra o el editor, y significa una parte del contenido o materia de la misma.
- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios bibliotecarios.
- **Volumen:** Unidad física resultante de la división de un libro por razones materiales.

VII. PRÉSTAMO DOMICILIARIO

Se entenderá por préstamo bibliográfico domiciliario aquél servicio que permite que cualquier persona que cumpla con los requerimientos definidos en el Decreto Supremo N° 6.234 de 1929, que establece el reglamento para la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, hoy SNPC, pueda retirar obras en préstamos que conforman parte del registro de inventario de material bibliográfico.

- i. Para poder acceder al préstamo de obras el usuario deberá ser registrado en el Módulo de Circulación de Aleph de manera presencial en un servicio bibliotecario.
- ii. Al momento del registro deberá:
 - a. Presentar su cédula de identidad o pasaporte vigente, además de un comprobante de domicilio.
 - b. En el caso de los menores de 14 años deberán concurrir con uno de sus padres, tutores legales o quien tenga el cuidado personal del menor debidamente acreditado. Al momento de registrar al menor es condición sine qua non que su acompañante sea usuario registrado, de lo contrario deberá registrarse junto al menor.
 - c. Los extranjeros deberán presentar documento de identidad vigente, certificado de domicilio, y acreditar visa de residencia en el país ya sea en condición de estudiante o trabajador.
- iii. El registro de usuario tendrá una duración de un año, tras el cual todo usuario deberá proceder a acreditar los datos presentados o actualizarlos, si corresponde, para su renovación por un periodo de igual tiempo.
- iv. El registro de usuario **es gratuito** para todos los servicios bibliotecarios de dependencia directa del SNBP.
- v. Los servicios bibliotecarios deberán consignar en el registro de usuarios del módulo de circulación, a lo menos los siguientes datos:
 - Nombre completo
 - RUN

- Fecha de nacimiento
 - Edad
 - Género
 - Dirección
 - Nivel educacional
 - Ocupación
 - Teléfono
 - Correo electrónico
- vi. Los datos de los usuarios son de carácter confidencial y bajo ninguna circunstancia, salvo que corresponda a un requerimiento judicial, pueden ser entregados por el personal de los servicios bibliotecarios a terceros, conforme lo señalado en el Art. 4 de la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada.
- vii. Los servicios bibliotecarios vinculados al SNBP operan en red y comprenden la universalidad de acceso por parte de los usuarios a sus servicios, razón por la cual la inscripción en uno de los servicios bibliotecarios a lo largo del país los faculta como usuarios del sistema, no obstante aquello en cada oportunidad que el usuario requiera hacer uso, por primera vez de un servicio bibliotecario distinto en el que se registró de manera primigenia, deberá validar su registro en la nueva unidad antes de poder solicitar préstamos.
- viii. El registro otorga al usuario el derecho a solicitar material bibliográfico en préstamo domiciliario en los plazos establecidos y debidamente expuesto en los reglamentos internos de cada servicio bibliotecario y que se enmarcan en la Resolución Exenta correspondiente.
- ix. Cada vez que un usuario solicite una obra en préstamo deberá presentar su documento de identificación vigente.
- x. La cantidad de obras y tiempo de préstamo y plazos de renovación serán determinados por resolución anual dictada por el Director/a del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

VIII. RENOVACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- i. Una vez concluido el periodo de préstamo de material bibliográfico, el usuario deberá reintegrarlo al servicio bibliográfico donde lo solicitó.
- ii. En caso que el usuario requiriera la obra por más tiempo, podrá solicitar una renovación de préstamo, por un periodo igual al del préstamo original, por una única vez y por los medios que el servicio bibliográfico disponga, los cuales deben estar explícitamente manifestados en el reglamento de usuarios del servicio bibliotecario.
- iii. Finalizado los plazos de préstamo o renovación, el usuario deberá reintegrar el material bibliográfico en el mismo estado en que le fue prestado. La devolución se deberá efectuar en el mismo servicio bibliotecario donde realizó la transacción de préstamo.

- iv. En caso de no devolver las obras en préstamo en los plazos señalados:
- a. Se considerará al usuario como usuario moroso, hasta que realice la devolución del material y regularización de su situación.
 - b. Se aplicará un monto de multa diario por obra atrasada, cuyo valor será fijado mediante resolución anual dictada por el Director/a del SNPC. Bajo ningún aspecto el valor de la multa o la sumatoria de la misma podrá exceder de 1 UTM por evento conforme lo señalado en el D.S N°6.234 de 1929.
 - c. El usuario perderá el derecho a préstamo de material bibliográfico domiciliario en toda la Red del SNBP si tiene estado de morosidad en la devolución del material, ello hasta que regularice su situación.
 - d. El usuario perderá el derecho a préstamo de material bibliográfico domiciliario en toda la RED del SNBP en caso de presentar para devolución el material dañado o incompleto, hasta que reponga el material dañado, de igual manera se considerara como morosidad el tiempo durante el cual no se realice la reposición del material, lo anterior en atención a lo señalado en el Decreto Supremo N° 6.234 de 1929 en su artículo 84, el que dispone que el servicio bibliotecario “no aceptará la devolución de material dañado o en mal estado”.
 - e. El usuario que declare la pérdida del material bibliográfico que le fue prestado para uso domiciliario deberá reponerlo, independientemente de la causal de la pérdida. Mientras el material no se encuentre repuesto se considerará como tiempo de morosidad y aplicarán las mismas sanciones que en un atraso corriente.
 - f. Será obligación de cada uno de los servicios bibliotecarios llevar el control y registro de

préstamos y devoluciones, mediante la utilización del módulo de circulación.

IX. DEL FUNCIONARIO HABILITADO PARA COBRO DE MULTA Y RENDICIÓN DE PAGO.

Realizarán el cobro de la multa aquellos funcionarios públicos que, en razón de sus funciones, se encuentren en atención de usuarios en los mesones habilitados para préstamo y devolución, encontrándose habilitados para ejercer la administración y custodia de los fondos generados del pago de multas con su respectivo nombramiento y rendición de fianza.

X. DE LAS EXEPCIONES

Las excepciones en el cobro de multa y ajuste de deuda deberán ser debidamente justificadas y tendrán lugar solo en el evento de que por razones atribuibles exclusivamente al SNPC no se pueda proceder con la devolución del material por parte del usuario:

- I. **Por cierre de la biblioteca**, producto de actividades propias del Servicio (Aniversario, inventario, mantención) o razones de caso fortuito o fuerza mayor (catástrofes, corte de suministro de servicios básicos u otros imponderables), las que deben contar con su respectivo acto Administrativo.
- II. **Por error del funcionario**, en tal caso deberá quedar consignada dicha situación por escrito y en los casos que corresponda aplicar las medidas administrativas que correspondan.
- III. **Por no cumplir la unidad con los requerimientos** que le permitan recaudar el pago de la multa, Fianza Funcionaria, talonario de comprobante de ingreso a caja, en cuyo caso se deberá proceder a la aclaración de la situación y establecer las responsabilidades administrativas correspondientes.

XI. HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN Y CONTROL DE MULTAS

Tanto el préstamo como el control de gestión de multas se realizarán por medio del módulo de Circulación del Software Aleph, o de cualquier otro que se pudiera implementar para la gestión de préstamo y circulación a futuro.

Los funcionarios que ejecuten las acciones de préstamo, devolución y aplicación de la multa deben contar con clave propia de Aleph y haber realizado los cursos de capacitación pertinente para operar el software, los cuales deben estar acreditados ante la UGDC del SNBP por medio de sus respectivas jefaturas de unidad.

Cada unidad deberá contar con los talonarios de comprobantes de ingreso a caja, que deben ser debidamente completados, identificando claramente al usuario, el monto pagado y el funcionario que recibe el pago (nombre completo y firma). Una copia debe ser entregada al socio, la otra debe adjuntarse en la rendición mensual y la tercera debe conservarse en el talonario. Los comprobantes de pago deben usarse en forma correlativa y no pueden ser enmendados. En caso de error, debe anularse y conservarse en el talonario el original y las dos copias.

XII. RENDICIÓN Y DEPOSITO

- i. **Diariamente** antes del cierre de la jornada se deberá extraer un reporte de las multas canceladas en ALEPH.
- ii. **Diariamente**, antes del cierre de la jornada, se deberá generar una cuadratura de caja que señale el monto efectivamente pagado.

- iii. En caso de haber diferencia entre el reporte de Aleph y el monto efectivamente pagado se deberá consignar las respectivas justificaciones, ver punto VIII Excepciones del presente procedimiento.
- iv. Dado que Aleph entrega el valor real de la multa, el cual puede eventualmente exceder el máximo legal correspondiente a una UTM a la fecha del pago de la deuda, se debe consignar en el reporte de ALEPH la frase **“Se ajusta monto a valor de UTM”**
- v. Se debe llevar además el registro diario de las multas devengadas y de las multas pagadas.

El depósito en la cuenta corriente del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural debe hacerse diariamente. Y la rendición, cerrado el mes, debe ser enviada a la Unidad de Planificación y Presupuesto del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente, adjuntando los comprobantes de ingreso a caja, emitidos durante el mes que se rinde, y el comprobante de depósito en la cuenta corriente.

BANCO	N° Cta. Cte.	RUT	Razón Social
Estado	9002386	600.905.000-4	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

XIII. ACCIONES DE PAGO DE MULTAS

N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	ENTREGA DE COMPROBANTE
1	Consultar por valor de multa en mesón/informaciones.	Usuario	
2	Responder a solicitud, revisando información en Aleph (solicitar CI o RUN de usuario moroso).	Encargado de mesón de atención.	Comprobante con monto de multa.
3	Direccionar a usuario a puesto de pago de multa, en caso que corresponda.	Encargado de mesón de atención.	
4	Realizar pago de multa en punto de pago a responsable de caja.	Usuario	Vale con monto de multa
5	Registrar pago de multa en ALEPH.	Funcionario responsable de ejecutar el pago	Comprobante de pago.
6	Chequear pago de multa.	Usuario	Comprobante de pago.
7	Chequear pago de multa.	Funcionario responsable de ejecutar el pago	Comprobante con monto de multa.

XIV. SUSPENSIÓN DE MULTAS EN ALEPH

El sistema de gestión bibliográfica Aleph permite, tanto el pago de multas como también la suspensión de éstas, ya sea de forma parcial o total, según corresponda a las situaciones de excepción, indicadas en el apartado VIII de este documento, EXCEPCIÓN DE COBRO.

Como se mencionó anteriormente, las excepciones en el cobro de multa y ajuste de deuda deberán ser debidamente justificadas y autorizadas en atención a las situaciones particulares donde por razones acreditadas y de responsabilidad exclusiva del Servicio no se pueda proceder con la devolución del material por parte del usuario.

Se reitera en que si las razones esgrimidas para la suspensión parcial o total, no corresponde a las mencionadas en el documento, esta no puede llevarse a cabo. En caso de argumentar estar con licencia médica, debe recordarse al usuario que la devolución de material en la biblioteca, puede

realizarla cualquier persona mandatada por él o ella, ya sea en mesones de atención o por buzón; por ende, la licencia no justifica la mora.

- i. Textos para notas de suspensión total o parcial
 - i. Por cierre de la biblioteca.
 - ii. Unidad no cumple con requerimientos para pago de multa.
 - iii. Por máximo de pago de una UTM. (Citar Resolución de cobro de multa vigente al año en curso)

Recordar al final del texto agregar nombre de usuario de Aleph (funcionario/a) y el código de la biblioteca correspondiente. Ejemplos:

- i. Por cierre de la biblioteca – ALORCA – 4465
- ii. Unidad no cumple con requerimientos para pago de multa – MESPINOZA – 5124
- iii. Resolución Exenta N°1201/2019-MMARIN-2345

XV. PASO A PASO DE SUSPENSIÓN PARCIAL

- a. Ingrese al registro del usuario en Aleph.
- b. Pinche en [C] Transacciones de dinero, en el menú del sector izquierdo de su pantalla donde se indica Actividades del usuario.
- c. Seleccione con el mouse la multa a suspender. Confirme que esté en pestaña 1. Transacciones pendientes.
- d. Presione Suspensión en menú derecho. Se abrirá un aviso llamado Suspensión.
- e. Ingrese en Texto de suspensión la justificación que corresponda.
- f. Presione Aceptar para finalizar la transacción. El monto que suspenderá totalmente (recuerde que eso quiere decir que eliminará por completo la multa existente).
- g. El recibo es igual al que Aleph entrega para la suspensión parcial de multas, la única diferencia es que es por el total de lo adeudado.

XVI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Buonocore, D. (1976). Diccionario de Bibliotecología. Buenos Aires: Marymar.
- IFLA. (22 de noviembre de 2019). ifla.org. Recuperado el 14 de febrero de 2020, de <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>
- IFLA/UNESCO. (abril de 2001). ifla.org. Recuperado el 14 de febrero de 2020, de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Martín Vega, A. (1995). Fuentes de información general. España: Trea.
- Ministerio de Educación. (16 de septiembre de 2019). leychile.cl. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1110097&buscar=Ley+N%C2%B0+21045>
- Ministerio de Educación Pública. (09 de mayo de 2015). Recuperado el 10 de febrero de 2020, de leychile.cl: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=19451&buscar=Decreto+6234+de+1929>
- Ministerio de Educación Pública. (03 de noviembre de 2017). leychile.cl. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=129136&buscar=DFL+5200+de+1929>
- Ministerio de Hacienda. (05 de junio de 2018). leychile.cl. Recuperado el 22 de enero de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236392&buscar=D.F.L+N%C2%B029+del+2004>

- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (17 de Noviembre de 2001). Leychile.cl. Recuperado el 03 de Febrero de 2020, de file:///C:/Users/ricardo.diaz/Downloads/DFL-1,_SECRETARIA_GENERAL_DE_LA_PRESIDENCIA_D.O._17.11.2001.pdf
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (26 de mayo de 2018). leychile.cl. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=210676&buscar=ley+19880>

2.- PUBLÍQUESE la presente resolución en el portal de transparencia activa institucional, y en el sitio web del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE

**DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL**

R

DMF/KFR/MGL/GDM

Distribución:

- Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
- Oficina de Partes SNPC
- UGDC