

# REGLAMENTO PARA EL SERVICIO AL PÚBLICO

## REGLAMENTO PARA EL SERVICIO AL PÚBLICO

### GENERALIDADES

Artículo 1°. Las áreas de la Hemeroteca Nacional destinadas al servicio al público cumplen las siguientes funciones generales:

- I. Preservar el material hemerográfico.
- II. Mantener el ordenamiento de las colecciones.
- III. Actualizar de forma permanente el inventario del acervo.
- IV. Orientar al público en cuanto a los servicios que presta la institución.
- V. Apoyar al usuario en la consulta del material hemerográfico, se trate de colecciones en papel o en cualquier otro soporte.
- VI. Facilitar dicho material a solicitud del interesado.
- VII. Brindar el apoyo necesario para la reproducción, en cualquiera de sus formas, del material hemerográfico solicitado.
- VIII. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento.

### ACCESO Y PRÉSTAMO

Artículo 2°. Las funciones señaladas en el artículo anterior se desarrollarán de acuerdo con las siguientes bases:

- I. La Hemeroteca Nacional estará abierta al público usuario de lunes a viernes, de las 9:00 a las 20:00 hrs. Algunos servicios se proporcionarán en un horario más reducido.
- II. Tendrán acceso a las instalaciones de la Hemeroteca Nacional, en la Unidad Bibliográfica, las personas mayores de 16 años, previa presentación de una identificación vigente.
- III. El acceso al edificio del Fondo Reservado está destinado a profesores, investigadores y tesisistas que así se acrediten, y que cumplan con los requisitos señalados en el artículo 8° de este Reglamento.
- IV. Todos los objetos personales, salvo papel y lápiz, deberán ser dejados en el guardarropa.
- V. Cuando, en algún caso especial, la Coordinación de la Hemeroteca Nacional o el jefe del Departamento de Servicios de Información autoricen la introducción de cualquier publicación impresa o rollos de micropelículas, éstos sólo podrán salir con el pase correspondiente.

VI. Está prohibido introducir a la Institución:

1. Cámaras fotográficas, de video, computadoras portátiles, teléfonos celulares y otros equipos mecánicos o electrónicos, a menos que exista una autorización expresa para su ingreso.
2. Alimentos o bebidas.
3. Todos aquellos objetos que pongan en peligro la conservación y seguridad del acervo.

VII. Las solicitudes de publicaciones periódicas se harán por medio de boletas en las que se asentará la información completa que en ella se pide al usuario. Éste no podrá argumentar falta de tiempo para omitir datos en el documento.

VIII. El préstamo de publicaciones sólo se hará al titular de la identificación, quien será responsable de su devolución; por tanto, está prohibido solicitar volúmenes para otro usuario. A la persona que sea sorprendida en esta acción, se le suspenderá inmediatamente el servicio.

IX. Los usuarios podrán solicitar hasta tres volúmenes de un mismo título. En el caso de requerir varios títulos, podrán entregar como máximo tres boletas.

X. En el caso de publicaciones sin encuadernar, el usuario podrá solicitar, según el volumen de periódicos o revistas, hasta un mes de un solo título.

XI. Los ejemplares deteriorados no serán objeto de préstamo.

XII. Queda estrictamente prohibido a los usuarios sacar las publicaciones de las salas de consulta. En el caso de materiales para fotocopiar, éstos serán entregados al personal bibliotecario del mostrador para su traslado por los montacargas.

XIII. El servicio podrá ser suspendido a los usuarios que alteren el orden o no obedezcan las indicaciones del personal de vigilancia.

XIV. La atención de solicitudes se suspenderá quince minutos antes de cerrar el servicio.

XV. Está estrictamente prohibido el préstamo externo de cualquier volumen que integra el acervo de la institución.

XVI. El préstamo de colecciones que se encuentran en la Unidad Bibliográfica -publicaciones de 1917 a la fecha- a los académicos del Instituto de Investigaciones Bibliográficas, y que queda circunscrita al área de cubículos, se sujetará a las siguientes bases:

1. Podrán disponer, por cada solicitud de préstamo, hasta de dos volúmenes, por un periodo de quince días hábiles.
2. La solicitud podrá ser refrendada, cuantas veces sea necesario, en el Departamento de Servicios de Información.
3. La concesión del préstamo se ajustará a que el académico esté al día en sus refrendos y devoluciones de solicitudes anteriores.
4. Los auxiliares de investigadores harán sus solicitudes de préstamo con la autorización del titular de su área, y las condiciones de préstamo serán las mismas que se señalan en los tres puntos anteriores.

- XVII. La consulta del material de Fondo Reservado se sujetará a lo que establece el artículo 8° de este Reglamento..
- XVIII. El uso de microlectoras estará en función del orden en que hayan sido solicitadas. Cada usuario podrá utilizarlas durante dos horas, periodo que podrá ser ilimitado cuando no haya usuarios esperando turno.
- XIX. La consulta de servicios automatizados se sujetará a lo que establece el artículo 5° de este Reglamento.
- XX. La reproducción de documentos se regirá por lo que se indica en el artículo 9° de este Reglamento.

#### TAREAS ESPECÍFICAS DEL PERSONAL

Artículo 3°. Para el cumplimiento de las funciones señaladas en el Artículo 1°, la Hemeroteca Nacional cuenta con áreas operativas, responsables encargados de ellas, y personal especializado destinado al servicio:

- \* Departamento de Servicios de Información
- \* Sección de Consulta y Servicios Automatizados
- \* Sección de Préstamo de Colecciones Generales
- \* Sección de Préstamo de Colecciones en Micropelícula
- \* Sección del Fondo Reservado
- \* Sección de Reprografía
- \* Personal bibliotecario
- \* Personal de vigilancia

Artículo 4°. Corresponde al jefe del Departamento de Servicios de Información:

- I. Atender al usuario que se acerque a solicitar información sobre los servicios que presta la Hemeroteca Nacional.
- II. Recibir, en su caso, las solicitudes de los usuarios que deseen tramitar la credencial para consulta en el Fondo Reservado.

- III. Atender las solicitudes, dirigidas a la Coordinación de la Hemeroteca Nacional, relacionadas con los permisos para fotografiar, videograbar o filmar, con equipo propio, material del acervo, o bien las órdenes de trabajo que se turnen a la Unidad de Microfilmación y Fotografía de la institución.

En las solicitudes para fotografiar, videograbar o filmar, supervisará:

1. Que la finalidad del trabajo, objeto de la investigación, quede señalada en la solicitud respectiva.
2. Que se indique el nombre de la persona o institución que lo solicita.
3. Que se anoten los títulos y fechas de las publicaciones que se van a reproducir.

En las solicitudes que la Hemeroteca Nacional se encarga de reproducir en micropelícula o fotografía, además de cumplir con los requisitos señalados en los tres puntos anteriores, el solicitante deberá entregar los volúmenes debidamente marcados con los separadores, así como el listado con las referencias completas del trabajo solicitado.

Para tramitar cualquier orden de trabajo, el solicitante cubrirá, en el momento de la solicitud, el 50% del costo total, y el otro 50% a la entrega del material.

- IV. Programar, en coordinación con el jefe de la Sección de Consulta, las visitas guiadas.
- V. Coordinar al personal a su cargo, para que éste preste el servicio oportuno al usuario y observe una disciplina adecuada.
- VI. Vigilar que el servicio al público se preste en el horario establecido.
- VII. Reportar las deficiencias de alumbrado en las distintas salas de la institución. En el caso de falta de energía eléctrica, instruirá al personal para que éste recoja el material hemerográfico y suspenderá el servicio de préstamo hasta que se reanude el suministro normal de energía.
- VIII. Acordar con el titular de la Coordinación de la Hemeroteca Nacional los programas de trabajo que requiere el servicio al público.
- IX. Elaborar, con el personal de las distintas secciones a su cargo, las estadísticas correspondientes a los servicios prestados en la institución.
- X. Las demás tareas que le señalen las autoridades competentes.

Artículo 5°. Corresponde al jefe de la Sección de Consulta y Servicios Automatizados de Información:

- I. Orientar a los usuarios sobre los servicios que presta la Hemeroteca Nacional.

- II. Proporcionar información sobre los catálogos de su área, en fichas impresas y automatizados, y sobre la base de datos INVENTARIO. La consulta a estos instrumentos de referencia se ajusta a las siguientes condiciones:
  1. El equipo estará a disposición de todos los usuarios y permanecerá en operación de las 9:00 a las 20:00 hrs.
  2. El tiempo para realizar las búsquedas estará condicionado al número de personas que estén esperando turno.
- III. Dar respuesta a las solicitudes escritas, en las que se demanda información sobre colecciones pertenecientes al acervo de la Hemeroteca Nacional o aquéllas localizadas en otras instituciones.
- IV. Canalizar el llamado préstamo interinstitucional, nacional o extranjero, mediante reproducciones de los materiales del acervo.
- V. Atender al público usuario que desea consultar las bases de datos disponibles en red y en CD ROM, servicio que se prestará de acuerdo con las siguientes disposiciones:
  1. El horario de consulta será de 9:00 a 17:00 hrs.
  2. Tendrán derecho a él los investigadores, institucionales e individuales, así como los estudiantes de licenciatura y posgrado, todos debidamente acreditados por una identificación vigente.
  3. Cada usuario podrá disponer de treinta minutos para realizar su consulta. El tiempo podrá ampliarse, siempre y cuando no haya usuarios esperando turno.
  4. Por el acceso al servicio y la impresión de la información recuperada en pantalla, el usuario pagará la cuota correspondiente antes de la consulta.
  5. Al usuario que trate de manipular las máquinas en forma distinta de las instrucciones que recibe, se le suspenderá el acceso a la Hemeroteca Nacional.
- VI. Comprobar que los usuarios empleen el equipo de cómputo adecuadamente, y reportar las anomalías al jefe inmediato superior.
- VII. Atender las solicitudes institucionales de visitas guiadas, las cuales deberán ser requeridas por escrito y con diez días de anticipación.
- VIII. Las demás tareas que le señalen las autoridades competentes.

Artículo 6°. Corresponde al jefe de la Sección de Préstamo de Colecciones Generales:

- I. Orientar al público sobre las colecciones que alberga la institución y su localización en el edificio.

- II. Supervisar que la atención al usuario sea oportuna y eficiente.
- III. Cuidar que las colecciones permanezcan ordenadas en los depósitos.
- IV. Planear las tareas de reubicación de colecciones e integración de nuevos títulos y volúmenes.
- V. Apoyar, en general, al jefe del Departamento de Servicios de Información en todas las tareas relacionadas con el préstamo.
- VI. Las demás que le encomienden las autoridades.

Artículo 7°. Corresponde al Jefe de la Sección de Préstamo de Colecciones en Micropelícula:

- I. Supervisar el servicio de préstamo de micropelículas, el cual se realizará de la siguiente forma:
  1. El usuario deberá llenar la boleta correspondiente y entregar una identificación vigente.
  2. Podrá solicitar un máximo de dos rollos a la vez.
  3. Queda estrictamente prohibida la salida de materiales de la Sala de Microlectoras, salvo que el movimiento lo lleve a cabo el personal autorizado para ello.
  4. El usuario podrá solicitar la reproducción, en papel o en microfilm, de los materiales que consulte, mediante el llenado del formato correspondiente y el pago previo del 50% del costo total del trabajo ordenado.
  5. El usuario que mutile o deteriore las micropelículas o dañe el equipo propiedad de la institución, tendrá que reponerlo por otro ejemplar del mismo formato o artículo de igual valor, a criterio de la institución, y pagar los gastos que esta reposición ocasione.
- II. Coordinar y programar con el área de reproducción de documentos los trabajos que deberán ser fotocopiados a partir de un microfilm.
- III. Organizar y revisar con el personal a su cargo los trabajos de reprografía que se entregarán a los solicitantes.
- IV. Supervisar la conservación y el ordenamiento del Acervo Micrográfico.

Artículo 8°. Corresponde al jefe de la Sección del Fondo Reservado:

- I. Vigilar que se preste un servicio eficiente y oportuno.
- II. Supervisar que los volúmenes se encuentren debidamente colocados.
- III. Atender a toda persona que pertenezca a cualquiera de las categorías siguientes:

- \* Ser investigador respaldado por una institución pública o privada.
  - \* Ser investigador independiente que acredite esta calidad con sus obras publicadas.
  - \* Ser tesista con documentación probatoria.
- IV. Recibir la documentación y tramitar el pase temporal a las personas cuya consulta en el Fondo Reservado requiera de un máximo de 15 días hábiles y por una única vez. Los requisitos son el llenado de una solicitud y fotocopia de identificación vigente.
- V. Recibir la documentación y tramitar la tarjeta de usuario ante la Coordinación de la Hemeroteca Nacional, expedida después de analizar los documentos, y con validez de un año prorrogable. Los requisitos para obtenerla son:
1. Pertenecer a cualquiera de las categorías que se describen en la fracción III del presente artículo.
  2. Entregar un formato debidamente llenado, una carta de presentación institucional y, en el caso de los tesistas, carta del asesor.
  3. Proporcionar dos fotografías tamaño infantil y una fotocopia de identificación vigente.
- VI. Tramitar oportunamente las solicitudes de microfilmación y fotografía, y asegurarse de la reintegración de los materiales al Fondo Reservado.
- VII. Vigilar que los usuarios que tomen fotografías o filmen el material, cumplan con los siguientes requisitos:
1. Haber entregado carta de solicitud dirigida a la Coordinación de la Hemeroteca Nacional.
  2. Haber llenado los formatos correspondientes y haber hecho el pago por la reproducción de imágenes del acervo.
  3. No usar luz que pueda dañar los volúmenes, así como manejarlos adecuadamente.
- VIII. Atender las solicitudes de préstamo de investigadores del Instituto de Investigaciones Bibliográficas, a quienes se les autorizará hasta dos títulos o dos volúmenes, según el caso, por un periodo de quince días hábiles, préstamo que será prorrogable, siempre y cuando se refrende su solicitud antes del vencimiento. Los materiales no podrán salir de las instalaciones del Instituto. Para préstamos consecutivos se observará que el investigador no tenga en su poder materiales pendientes de refrendo o devolución.
- IX. Cuidar que los materiales pertenecientes al Fondo Reservado sólo salgan en los siguientes casos:
1. Cuando se trasladen al edificio de la Unidad Bibliográfica para su microfilmación o fotografía.
  2. Cuando los soliciten los investigadores del Instituto de Investigaciones Bibliográficas, para ser consultados exclusivamente en el área de cubículos.
- X. Las demás tareas que le indiquen las autoridades competentes.
- Artículo 9°. Corresponde al jefe de la Sección de Reprografía:
- I. Atender oportunamente las solicitudes de reproducción de documentos, asignando los trabajos al personal técnico a su cargo y observando las siguientes disposiciones:
    1. A cada usuario se le podrá entregar, el mismo día de su solicitud, un máximo de 20 copias fotostáticas.
    2. Si el número excede a la cantidad señalada en el punto anterior, el jefe de la Sección programará, para un máximo de tres días, la entrega de las copias solicitadas, siempre y cuando éstas no excedan de 150. Si se rebasara esta cantidad, entonces se programarán para un periodo de cinco días hábiles.
    3. En la programación de fotocopias, la Sección sólo podrá recibir un máximo de cinco volúmenes, salvo autorización del jefe inmediato superior.
  - II. Negar el fotocopiado de material hemerográfico que tenga las siguientes características:
    - \* Publicaciones del Fondo Reservado.
    - \* Publicaciones deterioradas (encuadernación rota, hojas sueltas y quebradizas).
    - \* Publicaciones que hayan sido restauradas.
    - \* Volúmenes cuyo grosor exceda los 6 cm.
  - III. Remitir al usuario al que no se le hayan autorizado fotocopias –por los motivos señalados en la fracción anterior– con el jefe del Departamento de Servicios de Información, quien le señalará otras opciones para la reproducción de dicho material.
  - IV. Entregar las fotocopias al solicitante, una vez que haya entregado su recibo de pago.
  - V. Manejar, por medio de los montacargas, las publicaciones de otros pisos que requieran ser fotocopiadas.
  - VI. Cumplir con el horario de servicio que asignen las autoridades a esta Sección.
  - VII. Impedir el acceso de personas ajenas a la Sección al área donde se encuentran las máquinas fotocopadoras.
  - VIII. Llevar un control diario del número de reproducciones trabajadas.
  - IX. Las demás tareas que le indique la superioridad.

Artículo 10°. Corresponde al personal administrativo bibliotecario:

- I. Atender, oportuna y eficientemente, al público usuario que solicite el préstamo de publicaciones que resguarda la institución.
- II. Solicitar una identificación vigente al usuario que requiere del servicio de préstamo hemerográfico.
- III. Cuidar que las solicitudes de préstamo se encuentren debidamente llenadas.
- IV. Firmar en la parte posterior de la boleta, ángulo superior izquierdo, cuando el bibliotecario preste la publicación. Asimismo, quien la reciba lo hará en el ángulo superior derecho y sellará la boleta con la palabra "devuelto".
- V. Facilitar, por cada boleta, un máximo de tres volúmenes de un mismo título.
- VI. Rechazar las solicitudes de usuarios menores de 16 años o de personas que carezcan de identificación.
- VII. Enviar por los montacargas, en el caso de los materiales ubicados en los pisos 2, 3 y 4, los volúmenes que se someterán al proceso de fotocopiado, y reintegrarlos al acervo por la misma vía.
- VIII. Conservar ordenadas las colecciones e integrar las nuevas adquisiciones.
- IX. Entregar al jefe inmediato las credenciales u otros objetos olvidados por los usuarios.
- X. Reportar al jefe inmediato superior la presencia en los depósitos del acervo de personas ajenas al servicio de préstamo hemerográfico.
- XI. Abstenerse de fumar e ingerir alimentos y bebidas, tanto en los depósitos como detrás de los mostradores, a fin de extremar los cuidados que requiere el acervo para su conservación.
- XII. Las demás tareas que indique el jefe del Departamento de Servicios de Información, siempre y cuando se encuentren contenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente.

Artículo 11°. Corresponde al personal de vigilancia:

- I. Procurar que el usuario observe una conducta correcta, a fin de mantener un ambiente propicio para la consulta en las salas de lectura.
- II. Observar que el material hemerográfico no sea mutilado ni maltratado.

- III. Vigilar que el usuario se abstenga de ingerir alimentos y bebidas, así como de fumar y hablar en voz alta en las salas de lectura.
- IV. Reportar al jefe del Departamento de Servicios de Información cualquier anomalía en la consulta del material hemerográfico.
- V. Solicitar al usuario, cuando el caso lo requiera, los permisos para usar equipo de reproducción de materiales.
- VI. Indicar a los portadores de teléfonos celulares, cuyo ingreso habrá sido autorizado, que efectúen sus llamadas fuera de las salas de lectura.
- VII. Entregar al jefe del Departamento de Servicios de Información cualquier objeto que hayan olvidado los usuarios.
- VIII. Las demás tareas que le corresponden de acuerdo con las funciones establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo.

#### SANCIONES

Artículo 12°. El usuario que maltrate o mutile alguna publicación, en papel o cualquier otro formato, será sancionado con la restitución de la misma o a pagarla de acuerdo con la cantidad que fijen las autoridades de la institución.

Si la publicación fuere del Fondo Reservado, el lector indemnizará de acuerdo con el dictamen de un perito asignado por la Coordinación de la Hemeroteca Nacional.

Si el lector fuere sorprendido dañando o mutilando una publicación, además de aplicársele la sanción señalada en cualquiera de los dos párrafos anteriores, se le prohibirá la entrada a la Hemeroteca Nacional en forma definitiva.

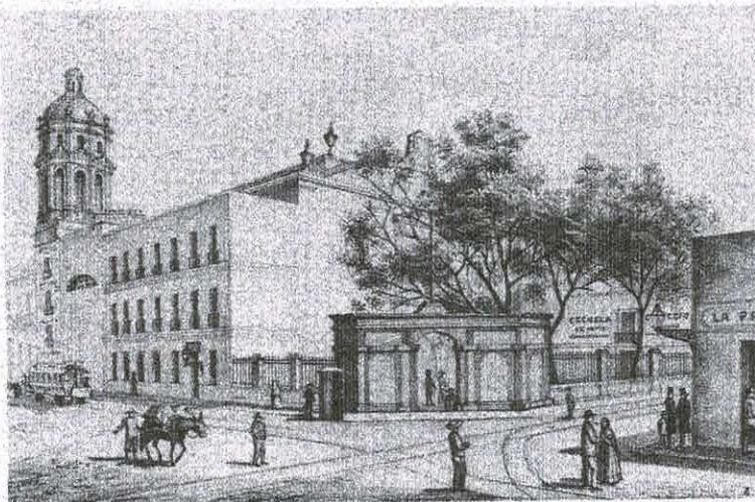
Artículo 13°. El usuario que trate de sustraer material de la institución será consignado a las autoridades y se le suspenderá la entrada a la Hemeroteca Nacional en forma definitiva.

Artículo 14°. Cuando un usuario no acate las indicaciones del personal de vigilancia, bajo la supervisión del jefe inmediato superior, en cuanto a no alterar el orden dentro de las salas de consulta, el servicio le será inmediatamente suspendido.

Artículo 15°. Cuando la conducta de un trabajador hacia el usuario sea incorrecta, el ofendido podrá acudir con el titular del Departamento de Servicios de Información a presentar su queja, verbal o por escrito, quien la remitirá a la autoridad superior para tomar las medidas pertinentes.

HEMEROTECA NACIONAL  
50 Aniversario  
1944-1994

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOGRÁFICAS



# HEMEROTECA NACIONAL

## 1994

**TEXTO:** AURORA CANO ANDALUZ  
Coordinadora de la Hemeroteca Nacional

**RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN:**

MARÍA TERESA CAMARILLO  
GUILLERMO CERÓN  
ROBERT ENDEAN  
ARNULFO INESA  
RICARDO JIMÉNEZ  
MARÍA DEL CARMEN LOMELI  
RAMONA PÉREZ  
MARÍA TERESA ROGERIO  
LOURDES SÁNCHEZ

**CORRECCIÓN DE TEXTOS**

SYLVIA JÁUREGUI

**FOTOGRAFÍA PORTADA:**

Grabado de Luis Garcés, Fototeca del Instituto  
de Investigaciones Estéticas

**DISEÑO E IMPRESIÓN:** Formas e Imágenes, S. A. de C. V.

**TIRAJE:** 1 000 ejemplares, septiembre de 1994