

2012

Biblioteca Médica nacional (BMn)

Lic. Sonia Santana Arroyo

MSc. Maria del Carmen González Rivero

Lic. Jorge Luis Pérez Subirats

**[Procedimientos de Navegación Científica y Multimedia en la
Biblioteca Médica nacional]**

Contenido

PORTADA	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
REFERENCIAS	4
RESPONSABILIDADES	4
DEFINICIONES	4
RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.....	5
DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIA.....	5
INSUMOS	5
OBJETIVO DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIA.....	6
COMPETENCIAS DEL REFERENCISTA QUE ATIENDE EL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIA	7
COMPETENCIAS DEL REFERENCISTA EN SERVICIO DE MULTIMEDIA	7
TÉCNICAS PARA EVALUAR EL SERVICIO.....	8
PATRONES DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SALA DE NAVEGACIÓN Y MULTIMEDIA.....	8
RESULTADO FINAL DEL SERVICIO	8
UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO FINAL DEL SERVICIO	9
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIAS..	9
ANEXOS.....	11
BIBLIOGRAFÍA	15

Procedimientos para la Navegación Científica y Multimedia en la Biblioteca Médica nacional

Lic. Sonia Santana Arroyo
Servicio de Referencia
Biblioteca Médica Nacional
Centro Nacional Información
Ciencias Médicas/CNICM-
Infomed
soniasantana@infomed.sld.cu

**MSc. Maria del Carmen
González Rivero**
J' Dpto. Servicios Bibliotecarios
Biblioteca Médica Nacional
Centro Nacional Información
Ciencias Médicas/CNICM-
Infomed
maria.carmen@infomed.sld.cu

Lic. Jorge Luis Pérez Subirats
Servicio de Referencia
Biblioteca Médica Nacional
Centro Nacional Información
Ciencias Médicas/CNICM-
Infomed
jlps@infomed.sld.cu

2012

OBJETIVO

Establecer los procedimientos para el Servicio de Navegación Científica y Multimedia.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la Biblioteca Médica nacional de Cuba

REFERENCIAS

Estructura del procedimiento según Guía para Manual de Procedimiento:

http://infomed20.sld.cu/wiki/lib/exe/fetch.php/guia_para_manual_de_procedimientos.pdf

Royan B, Cremer M. Directrices para materiales audiovisuales y multimedia en bibliotecas y otras Instituciones [Internet]. La Haya: IFLA; 2004. Disponible en:

<http://archive.ifla.org/VII/s35/pubs/avm-guidelines04-s.pdf>

RESPONSABILIDADES

El servicio es atendido por un bibliotecario referencista, quien tiene la responsabilidad de posibilitar al usuario el acceso a fuentes de información validada y de Internet; proporcionar información para apoyar la producción, procesamiento e intercambio de contenidos; facilitar la recuperación de información científica y académica; así como ofrecer a los usuarios el asesoramiento requerido para la obtención de habilidades y destrezas en el manejo de herramientas tecnológicas, navegación telemática y bases de datos en CD-ROM y en línea.

DEFINICIONES

Sala de navegación científica y multimedia

Concebida como un espacio físico, que cumple con las condiciones mínimas para albergar equipos tecnológicos que permiten el acceso y uso de las tecnologías de información, así como un espacio para resolver necesidades de información y comunicación sobre los distintos aspectos relacionados con la formación académica e investigación científica de los usuarios.

Audiovisual

Relativo a la vista y/o sonido.

Materiales audiovisuales

Cualquier material con sonido grabado y/o imágenes en movimiento y/o fijas.

Multimedia

Que contiene dos o más expresiones audiovisuales, ej. sonido e imagen, texto y gráficas animadas.

Multimedia interactiva

Multimedia cuyo orden y/o naturaleza de presentación está bajo el control del usuario.

Soportes

Los sonidos, imágenes fijas o en movimiento, y los materiales multimedia pueden existir en formatos analógicos y digitales en una variedad de soportes.

RESULTADOS

Procedimientos para el Servicio de Navegación Científica y Multimedia

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos de Sala de Lectura
Procedimientos de Referencia
Procedimientos de Bibliografía
Procedimientos de Digitalización de documentos
Procedimientos del Área Tecnológica
Procedimientos de Conservación

DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIA

Servicio que permite al usuario acceder a fuentes y recursos de información disponibles en el portal Infomed y en Internet, como apoyo al estudio y la investigación, y como medio para completar o ampliar la información que se ofrece en la Sala de Lectura.

Igualmente, a través de este Servicio el usuario consultará la colección de material audiovisual y multimedia (CD's, DVD, VHS, etc.) del que dispone la biblioteca, una vez que previamente se ha solicitado dichos materiales en la Sala de Lectura.

INSUMOS

Las computadoras de la Sala deben contar con las siguientes unidades disponibles:

- Unidad lectora de CD, DVD/grabadora CD, DVD
- Unidad USB. Estará disponible al insertar un dispositivo USB
- Disco Duro con capacidad mínima de 80gb
- Memoria RAM con capacidad mínima de 1gb

- Monitores de 17 pulgadas
- Mouse
- Teclado
- Backup
- Audífonos
- Soporte multimedia
- Iluminación y ventilación, recuerde que los equipos generan mucho calor.
- Las sillas deben ser cómodas dado que hay usuarios que pasan más de 4 horas.
- Mesas para computadoras

Este equipamiento se revisara (de ser posible se actualizará) cada año a fin de responder con los rápidos cambios de las nuevas tecnologías

OBJETIVO DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIA

Facilitar el acceso a recursos de información electrónica disponibles en el portal Infomed (<http://www.sld.cu>), en otras redes de información y en soportes digitales, con fines exclusivamente de apoyo a la asistencia la investigación y la docencia en Salud. También es objetivo ofrecer a los usuarios ayuda, orientación y formación necesarias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Desde la Sala de navegación se garantizará al usuario la prestación de los siguientes servicios:

- Acceso a las fuentes y recursos de información disponibles en el portal Infomed, especialmente de la BVS.
- Búsqueda y recuperación de información a través motores de búsqueda
- Acceso a información almacenada en CD / ROMS – DVD (enciclopedias multimedia, materiales didácticos, índices, entre otros)
- Acceso a correo electrónico solo con dominio: infomed.sld.cu
- Grabar/almacenar en soporte físico extraíble la información consultada, o los ficheros descargados durante la sesión de trabajo (Ej. CD, DVD, memoria USB,...). Para salvar la información en cualquiera de estas modalidades el usuario deberá aportar el soporte que precise.
- Uso de programas y aplicaciones que apoyen la producción de informes, proyectos, tesis y monografías. Se vera en responsabilidades y declararlo en el Reglamento.

Desde la Sala de Audiovisuales y Multimedia se gestionan las colecciones de documentos sonoros, de documentos audiovisuales y de documentos multimedia, para su consulta, audición o visionado en la Sala

Competencias del profesional Referencista que atiende el Servicio de Navegación Científica y Multimedia

- Evalúa versiones en línea de bases de datos.
- Conoce "los mejores" recursos electrónicos en temas de salud
- Evalúa y selecciona recursos clave de información, impresos y electrónicos.
- Prepara un servicio directorio.
- Controla la información excesiva, seleccionando lo que es relevante y servible para los usuarios.
- Conoce las herramientas para la localización de información en Infomed e Internet
- Conoce las fuentes de información disponibles en la red
- Sabe trabajar con hiperdocumentos referenciales.
- Sabe localizar, evaluar, describir y compilar información
- Conoce los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual
- Saber trabajar en videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea
- Capacidad de tener bajo control múltiples actividades al mismo tiempo
- Capacidad de análisis y síntesis para precisar las necesidades de los usuarios
- Personalidad empática, curiosa, creativa y dotada de gran agilidad mental
- Habilidades pedagógicas que le permitan formar a los usuarios en el uso de fuentes de información que puedan encontrarse en la Web
- Conocimiento y respeto de los aspectos legales en lo que a propiedad intelectual se refiere
- Manejo de sistemas y tecnologías de búsquedas y acceso a la información

Competencias del profesional Referencista en Servicio de Multimedia

- De la misma manera que es importante que un bibliotecario tenga conocimientos sobre literatura cuando trabaja con libros, es importante tener conocimientos sobre películas, pintura, música, etc., cuando se trabaja con material audiovisual. La necesidad de capacitación en este campo consiste en tres dimensiones complementarias e indisolubles: la intelectual, la legal, y la técnica.
- El desarrollo profesional continuo es especialmente necesario para los especialistas en materiales multimedia, debido a los rápidos cambios de técnicas y productos, igualmente se requieren conocimientos sobre los mercados y productos del material multimedia.
- La biblioteca debe ofrecer al usuario un servicio de consulta de materiales audiovisuales y multimedia igual al servicio de consulta de materiales impresos. Todo el personal de la

biblioteca debe entender el carácter complementario de estas colecciones para dar asesoría confiable y completa al usuario.

- La administración de recursos audiovisuales y multimedia requiere conocimientos especializados y equipamiento.
- Sabe evaluar audiovisuales
- Sabe editar material audiovisual
- Todos los bibliotecarios deben estar conscientes del potencial de los materiales audiovisuales y multimedia, y deben considerar la provisión de materiales y equipamiento un aspecto normal del servicio bibliotecario.
- Las responsabilidades y las funciones respecto a los recursos audiovisuales y multimedia deben definirse claramente dentro de la organización de la biblioteca.

Técnicas para evaluar el servicio

Aplicar técnicas de retroalimentación tales como: encuestas, cuestionarios, listas de discusión, entre otros, que permitan certificar que el usuario dispone de lo que necesita y su valoración acerca de la calidad de los servicios ó la entrevista.

Patrones de evaluación del servicio de Sala de Navegación y Multimedia

Aspectos que determinan la calidad de este servicio:

- Atención y orientación correcta al usuario que visite la biblioteca en cuanto a la utilización de los instrumentos de búsqueda, modelos, o cualquier otro documento
- Precisión y rapidez en la búsqueda y entrega de información
- Mantenimiento de la disciplina de los usuarios en la sala
- Iluminación, ventilación adecuadas y equipamiento con medios técnicos que permitan la consulta de diferentes categorías de documentos

Cómo medir la calidad en estos servicios

- Aplicando encuestas, entrevistas a los usuarios y el método de observación directa
- Análisis de solicitudes de información insatisfechas. Estas solicitudes son factibles medirlas con mayor precisión a través de las estadísticas del servicio.
- Evaluación mensual no anunciada del Especialista principal de Servicios Bibliotecarios

Resultado final del servicio

Referencia oral; consulta de documentos y recursos electrónicos tales como: catálogos, directorios, índices, revistas, anuarios, guías, manuales, diccionarios, enciclopedias, reseñas, bibliografía, información factográfica, etc. en diferentes formatos: casete, vídeos, CD, CD-DA, CD-ROM, DVD, DVD-ROM, entre otros. Ver Anexo.

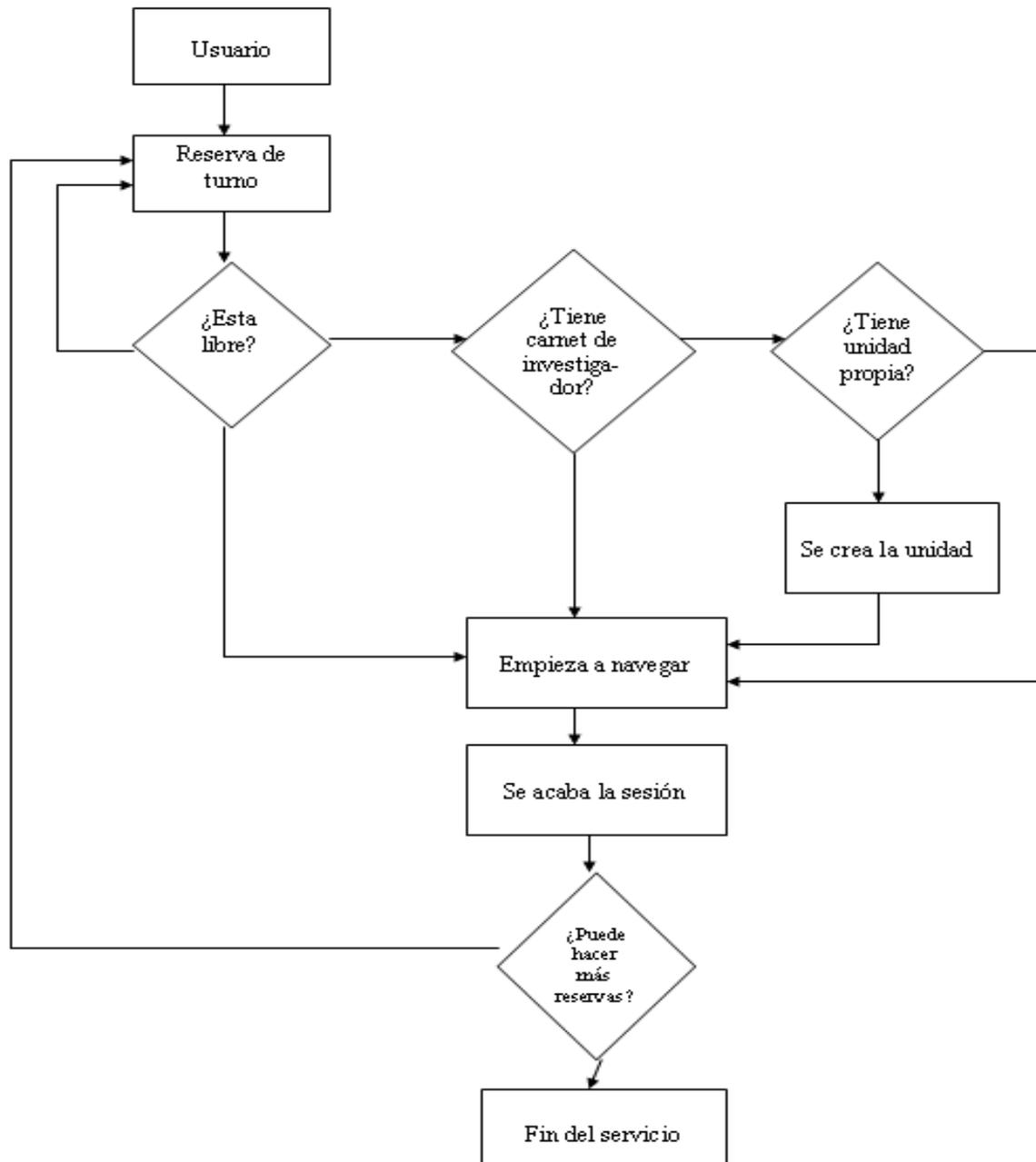
Unidad de medida del resultado final del servicio

Documento electrónico; referencia; usuario

PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN CIENTÍFICA Y MULTIMEDIAS

1. Entrevistar al usuario.
2. Registrar los datos generales del usuario en el modelo control (Anexo 1) correspondiente de modo que se le entregue así un tiempo de máquina a una hora determinada aclarándosele además el número del terminal asignado.
3. Precisar los intereses de información del usuario
4. Orientar al usuario en su búsqueda de información
5. Asesorar a los usuarios en el uso de recursos y fuentes de información disponibles.
6. Promover los servicios y productos del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud.
7. Control del préstamo y devolución de material audiovisual o multimedia, previamente solicitado por el usuario al servicio de sala de lectura, para su exclusiva consulta o visualización en sala de navegación. No es permitido el préstamo externo del material documental, ni retirarlo fuera del ambiente de Servicio.
8. Una vez devuelto el material audiovisual o multimedia prestado, el referencista procederá al conteo y revisión de dicho material documental con fines estadísticos y para detectar posibles mutilaciones o mal estado de la conservación de estos; luego de lo cual procederá a la restitución de tales materiales a Sala de Lectura.
9. En caso de ocurrencia de mutilación o daño físico del material prestado, se levantará un acta al usuario responsable del incidente con sus datos personales, y se reportará el hecho al servicio de Sala de Lectura, donde se tomarán las providencias necesarias de acuerdo al reglamento de dicho servicio.
10. Se respetará la privacidad del usuario que accede a los recursos de información electrónica.
11. Reportar desajustes o roturas de las computadoras (ya sea por software o hardware) a los especialistas en informática de la biblioteca.
12. Control de aquellos usuarios a los que se les suspende el servicio por haber cometido alguna indisciplina en el área de navegación.
13. En caso de fallos de energía eléctrica, orientar a los usuarios no permanecer en el área de navegación y se procederá a apagar todos los equipos
14. Control de las estadísticas mensuales que se generan en el servicio (**Ver anexo 1**).

DIAGRAMAS DE FLUJO SERVICIO DE NAVEGACIÓN Y MULTIMEDIA



ANEXOS

Anexo 1. Modelo Estadístico MINSAP

MOD 02-33			REGISTRO DIARIO DE NAVEGACION			
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA						
BIBLIOTECA						
Fecha:			No. PC:			
Horario	Nombre y Apellidos	No. Carnet o Pasaporte	Categoría	Especialidad	Centro de Trabajo o Estudios	Tema
8:30 - 9:30 AM						
9:30 - 10:30 AM						
10:30 - 11:30 AM						
11:30 - 12:30 M						
12:30 - 1:30 PM						
1:30 - 2:30 PM						
2:30 - 3:30 PM						
3:30 - 4:30 PM						
4:30 - 5:30 PM						
5:30 - 6:30 PM						
6:30 - 7:30 PM						
Fecha:			No. PC:			
Horario	Nombre y Apellidos	No. Carnet o Pasaporte	Categoría	Especialidad	Centro de Trabajo o Estudios	Tema
8:30 - 9:30 AM						
9:30 - 10:30 AM						
10:30 - 11:30 AM						
11:30 - 12:30 M						
12:30 - 1:30 PM						
1:30 - 2:30 PM						
2:30 - 3:30 PM						
3:30 - 4:30 PM						
4:30 - 5:30 PM						
5:30 - 6:30 PM						
6:30 - 7:30 PM						

Anexo 2. Reglamento del Servicio de Navegación Científica y Multimedia

Para el usuario hacer uso de la Sala de navegación es obligatorio:

1. La presentación de Identificación del usuario en la biblioteca.
2. Queda prohibido usar la identificación de otro usuario para solicitar el Servicio de Navegación.
3. En caso de que el usuario presente una identificación deteriorado e ilegible, no se les brindará el Servicio.
4. No se permitirá el ingreso a la sala con efectos personales (mochilas, portafolios, bolsos, etc.). Los mismos deben depositarse en el lugar dispuesto a tal fin en la entrada de la biblioteca.
5. El usuario debe registrarse en un modelo 02-33 que recoge datos necesarios para el trabajo de los especialistas en información científica que atienden esta área de servicio.
6. El usuario tiene el derecho de recibir orientación para la búsqueda en el servicio de información.
7. Los turnos para la utilización de las computadoras en la sala de navegación se reservarán en el día, personalmente y por orden de llegada. No se harán reservas telefónicas, ni vía Web.
8. El tiempo de navegación establecido para cada usuario será de 1 hora, transcurrido este, el usuario deberá abandonar sus tareas. El usuario tampoco podrá transferir su tiempo de uso del servicio a otro usuario
9. En el caso que no haya sido reservada la computadora para el próximo turno y el usuario desee continuar, deberá entonces actualizar su reservación inmediatamente.
10. Por cada computadora se sentará un solo usuario, en caso de que el usuario desee cambiar de computadora, solicitará autorización al especialista que atiende el servicio.
11. Solo podrán hacer permanencia en el área del Servicio los usuarios que vayan a iniciar sesión
12. Este servicio está concebido para la búsqueda de Literatura Científica, por tanto, queda prohibido:
 - .Chatear
 - . Jugar en las computadoras
 - . Realizar otras labores ajenas al objetivo de este servicio.
13. El usuario solamente tiene derecho a utilizar CORREO con dominio: .sld.cu
14. Prohibido navegar en páginas de contenido pornográfico, xenofobia, violencia, terrorismo, o similares. Igualmente queda prohibido hacer uso de proxis transparentes
15. La conexión a dichas páginas, de ser detectada, supone el no poder volver a utilizar el

Servicio de Internet, siendo responsable única y exclusivamente el usuario (mínimo tres meses).

16. Se prohíbe el uso de las computadoras con propósitos ilegales que suponga la violación de cualquiera de las leyes vigentes (nacionales e internacionales).
17. Por ninguna razón se permitirá que los usuarios destapen o traten de reparar los equipos de computación.
18. Se prohíbe encender o apagar las computadoras, así como cambiar su configuración, esta actividad solo se realizará por el personal responsable del Servicio.
19. El usuario es responsable de las consecuencias negativas que se produzcan en los programas instalados y en los equipos a causa de la ejecución de alguna aplicación informática que haya descargado o pretendido instalar o por la activación de algún fichero anexo a sus correos electrónicos aplicándole medida correspondiente
20. Prohibido fumar, comer, hablar en voz alta o realizar actos que puedan perturbar el orden general de los usuarios.
21. Aquellos usuarios que deseen consultar archivos que dispondan de sonido deberán hacer uso de audífonos (que se entregan en el mostrador de la sala de navegación), para evitar molestar al resto de usuarios de la biblioteca
22. Prohibido el uso de celulares o cualquier otro material electrónico que perturbe el área del Servicio.
23. El usuario que viole los aspectos anteriores se le retirará el servicio.

El desconocimiento del reglamento no exenta su aplicación.

Por incumplimiento del reglamento o por reincidencia de faltas, al usuario no le será permitido hacer uso de los servicios de la Biblioteca.

La Biblioteca velará siempre por las garantías de privacidad del usuario que accede a los recursos de información electrónica. No obstante las sesiones de los usuarios estarán sujetas a monitorización por parte del personal de la biblioteca al objeto de velar por el cumplimiento de las normas presentes. Del mismo modo y con el fin de cumplir con la legalidad vigente se retendrán los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación del servicio

Cualquier situación no prevista en el presente reglamento queda sujeta en primera instancia al Jefe del Departamento Servicios al público y en segunda al Equipo de Dirección de la biblioteca.

Anexo 3. Programas disponibles para el usuario

- Open Office - Writer: Procesador de textos
- Calc: Hoja de cálculo
- Impress: Presentaciones
- Draw: Gráficos
- Internet Explorer: Navegador para acceso a Internet
- Mozilla: Navegador para acceso a Internet
- Winrar: Compresor de archivos
- Reproductor multimedia
- Calc: Calculadora
- PDF Acrobat Reader
- Visor de imágenes
- Reproductor de sonidos
- Editor de videos

Bibliografía

España. Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Tercera Tenencia de Alcaldía Área de Gobierno de Promoción y Desarrollo de la Cultura Concejalía de Cultura. Dirección de Área de Cultura, Archivo y Biblioteca. Normas de uso del servicio de acceso público a internet en las bibliotecas municipales [Internet]. Madrid: Ayuntamiento de Alcalá de Henares; [2011] [citado 16 Abr 2012]. Disponible en: http://www.ayto-alcaladehenares.es/portalAlcala/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_3144_1.pdf

España. Ayuntamiento de Valencia. Red de Bibliotecas Municipales. Criterios básicos de uso y funcionamiento de la red de bibliotecas públicas municipales de Valencia [Internet]. Valencia: Ayuntamiento de Valencia; [2005] [citado 16 Abr 2012]. Disponible en: [http://www.valencia.es/ayuntamiento/cultura.nsf/0/C850F6606CDEDFE0C12572AB003D0C98/\\$FILE/CriteriosUsoYFuncionamientoBibliotecas.pdf?OpenElement&=lang=1](http://www.valencia.es/ayuntamiento/cultura.nsf/0/C850F6606CDEDFE0C12572AB003D0C98/$FILE/CriteriosUsoYFuncionamientoBibliotecas.pdf?OpenElement&=lang=1)

España. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Servicio de internet y multimedia. Guía de uso y normativa [Internet]. Vitoria-Gasteiz: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; [s.a.] [citado 16 Bar 2012]. Disponible en: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/28008.pdf>

España. Gobierno de La Rioja. Biblioteca Central de La Rioja. Manual de procedimientos de servicios y procesos bibliotecarios: organización administrativa [Internet]. [Logroño]: Dirección General de Cultura; [2000] [citado 16 Abr 2012]. Disponible en: http://www.blr.larioja.org/files/man_proc.PDF

España. Comunidad Autónoma de Madrid. Biblioteca Municipal de Alpedrete. Normas generales modificadas de funcionamiento de la Biblioteca Municipal de Alpedrete [Internet]. Madrid: Biblioteca Municipal de Alpedrete; [2007] [citado 16 Abr 2012]. Disponible en: <http://www.ayto-alpedrete.org/PRINCIPAL/SERVICIOS%20MUNICIPALES/CULTURA/BIBLIOTECA/Informacion%20general/3.pdf>

Royan B, Cremer M. Directrices para materiales audiovisuales y multimedia en bibliotecas y otras Instituciones [Internet]. La Haya: IFLA; 2004 [citado 16 Abr 2012]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s35/pubs/avm-guidelines04-s.pdf>

Scott T, París V, Parada B, Carrasco E. Proyecto ?Alma Mater? para el mejoramiento de la calidad y la equidad de la educación universitaria en Venezuela. Una voluntad política que recupera el acceso a la información para el pregrado universitario [Internet]. Venezuela: Ministerio de Educación Superior,

Consejo Nacional de Universidades; 2001 [citado 16 Abr 2012]. Disponible en:
<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/archives/HASH8af2.dir/doc.pdf>

Suárez Alonso FJ. Tecnologías Multimedia: Introducción [Internet]. Oviedo: Universidad de Oviedo, Área de Arquitectura y Tecnologías de Computadores; 2010 [citado 16 Abr 2012]. Disponible en:
<http://www.atc.uniovi.es/teleco/5tm/archives/1intro.pdf>

Terry González M, Portales Tamayo I. Referencia. Selección de lecturas. La Habana: Editorial Félix Varela; 2003.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Manual de Normas y Procedimientos, Biblioteca Central [Internet]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2008 [citado 16 Abr 2012]. Disponible en: <http://biblioteca.usac.edu.gt/organizacion.pdf>

Perú. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana. Reglamento de Biblioteca [Internet]. Perú: Universidad San Martín de Porres; 2001 [citado 16 Abr 2012]. Disponible en:
http://www.medicina.usmp.edu.pe/acreditacion/Documentacion/11_infraestructura/pdf/REGLAMENTO%20DE%20BIBLIOTECA.pdf

Venezuela. Universidad Simón Bolívar. Vicerrectorado Académico. Biblioteca. Reglamento de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar [Internet]. Venezuela: Universidad Simón Bolívar, Dirección de Biblioteca; 2008 [citado 16 Abr 2012]. Disponible en:
<http://159.90.80.55/REGLAMENTO%20DE%20SERVICIOS%20DE%20LA%20BIBLIOTECA.pdf>