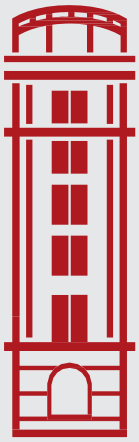
Biblioteca y Archivo Histórico del

Servicio Electoral de Chile

GUÍA DE USUARIOS

VERSIÓN 1. 23.10.2026



Unidad de Atención Ciudadana
Vanessa Pardo bibliotecóloga y archivera
Servicio Electoral

1. Presentación

La presente guía establece las condiciones de acceso, uso y resguardo de los recursos, colecciones, fondos documentales y espacios físicos de la Biblioteca y el Archivo Histórico del Servicio Electoral de Chile (SERVEL). Su finalidad es orientar a los usuarios/as y favorecer una atención consistente, ordenada, respetuosa y centrada en sus necesidades, sin perjuicio de las medidas necesarias para la conservación del patrimonio documental y bibliográfico.

Los usuarios/as internos/as y externos/as deberán respetar las disposiciones de esta guía y las instrucciones que imparta el personal responsable para el adecuado funcionamiento de los servicios y la protección de los materiales y espacios.

1.1. Objetivo

Informar las condiciones de acceso y uso de los servicios de la Biblioteca y el Archivo Histórico, así como los derechos, deberes y responsabilidades de los usuarios/as y del personal que participa en la atención. Con el propósito de proporcionar una atención consistente, ordenada y orientada a las necesidades de los/as usuarios/as.

1.2. Alcance

Esta guía se aplica a los usuarios/as internos/as y externos/as que asistan, soliciten o utilicen los servicios, recursos, colecciones, fondos documentales o espacios de la Biblioteca y el Archivo Histórico del SERVEL.

1.3. Ubicación, horarios y canales de atención

→ Ubicación: Santo Domingo 566, 1º piso. Santiago Centro (metro Bellas Artes)

→ Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Excepto feriados.

→ Correo electrónico: archivohistorico@servel.cl

→ Formulario de contacto web: https://contacto.servel.cl

→ Atención telefónica: 600 6000 166

→ Reserva de hora: Podrás también realizar agendamiento de hora para consultas presenciales a través del correo electrónico archivohistorico@servel.cl o formulario de contacto web.

2. Definiciones

Archivo: documentación ordenada y resguardada que es producida por la institución, familia o persona en el ejercicio de sus funciones y atribuciones. Cuenta con un valor permanente en el tiempo y es por esto, que forma parte del patrimonio histórico de la nación.

Archivo Histórico Servel: unidad encargada de custodiar, conservar y poner en valor los fondos documentales producidos y recibidos por SERVEL durante su trayectoria institucional.

Biblioteca: unidad o institución que reúne, organiza, conserva y pone a disposición de sus usuarios recursos de información, proporcionando servicios destinados a facilitar su acceso, consulta y uso.

Biblioteca Servel: unidad encargada de gestionar, conservar y difundir el material bibliográfico especializado en materia electoral, derecho público, ciencia política y ciencias sociales.

Catálogo/OPAC: sistema o instrumento que permite localizar y consultar los registros de la colección o fondo disponibles.

Consulta en sala: uso de un documento dentro de las dependencias de la Biblioteca, sin retiro del material.

Depósito: espacio que cuenta con las condiciones, equipamiento y soportes adecuados para almacenar, custodiar y conservar los fondos documentales de manera segura, por tal motivo su acceso restringido solo a funcionarios autorizados.

Devolución: acto mediante el cual la persona usuaria restituye a la Biblioteca o Archivo el documento que tenía en préstamo.

Documento: Unidad de información disponible en la colección, independientemente de su soporte o formato.

Estantería abierta: modalidad de acceso en la que los usuarios/as, pueden acceder directamente al material ubicado en estantería, con orientación del personal bibliotecario o de manera autónoma.

Fondos documentales: conjunto orgánico de cualquier tipo y época producidos y recibidos por la institución y se resguardan en el Archivo.

Préstamo: servicio mediante el cual un documento de la colección es entregado temporalmente a un/a usuario/a, para su utilización fuera de la Biblioteca, sujeto a las condiciones y plazos establecidos.

Renovación: extensión del plazo de préstamo, cuando el material y las condiciones del servicio lo permitan.

Reserva: Solicitud mediante la cual un/a usuario/a pide que un documento disponible o actualmente prestado sea apartado o puesto a su disposición.

Servicio de referencia: asistencia mediante el cual el personal orienta a los/as usuarios/as en la identificación, localización, uso de información y recursos pertinentes.

Usuario/a: persona que utiliza o solicita los servicios, recursos, colecciones o espacios de la Biblioteca o del Archivo Histórico.

Usuario/a externo/a: persona ajena a SERVEL que utiliza o solicita los servicios.

Usuario/a interno/a: funcionario/a del SERVEL que presta servicios en un cargo de planta o contrata.

3. Registro y Acceso

3.1. Inscripción de usuarios/as externos/as

Para acceder a los servicios de la Biblioteca y Archivo Histórico, todo usuario/a deberá registrarse en el mesón de atención con el personal responsable y proporcionar la información que se solicite para gestionar el servicio.

Se podrá denegar el registro cuando la información entregada esté incompleta, o no sea fidedigna. Asimismo, todo usuario/a externo/a que concurra a las dependencias de SERVEL deberán registrar su ingreso en la recepción o con el personal de seguridad, informando el motivo de su visita y el nombre de la persona con quien se reunirán. El acceso estará sujeto a la validación correspondiente y, cuando proceda, podrá solicitarse la presentación de la cédula de identidad para verificar la identidad de la persona y gestionar su ingreso.

El acceso podrá restringirse o denegarse cuando no sea posible verificar la visita, cuando las condiciones de atención o seguridad lo requieran, o cuando la disponibilidad de los espacios no permita prestar el servicio en condiciones adecuadas.

3.2. Inscripción de usuarios/as internos/as

Para acceder a los servicios entregados por la Biblioteca y Archivo Histórico, los/as usuarios/as internos deberá registrarse en el mesón con el personal responsable.
Los préstamos deberán quedar registrados en el Sistema de Biblioteca y sujetarse a las condiciones informadas al momento de la solicitud.

3.3. Accesibilidad y asistencia

Se brindará asistencia personalizada a las personas con discapacidad, a las personas mayores y a quienes requieran apoyo para realizar su registro, utilizar el catálogo, localizar material o solicitar documentos.

3.4. Protección de datos personales

La información personal recopilada para el registro y la gestión de los servicios deberá tratarse con reserva, de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales, incluida la Ley N.º 19.628 y sus modificaciones, y las demás normas aplicables al SERVEL.

4. Servicios de la Biblioteca y Archivo Histórico

4.1. Consulta en sala

Todo el material existente, que comprende las colecciones de la biblioteca y fondos del Archivo Histórico, podrán ser consultados en sala, salvo aquellos ejemplares o documentos respecto de los cuales se determine un régimen especial de consulta, en atención a sus características (estado de conservación o necesidades de resguardo).
La consulta se realizará en los espacios indicados de acuerdo con las instrucciones del personal responsable y dicho material no podrá ser retirado de la Biblioteca.

Para preservar los documentos históricos, los usuarios/as deberán observar las siguientes medidas:

→ Manipular los documentos con las manos limpias y secas. Utilizar guantes únicamente cuando el personal responsable lo indique o los proporcione para ese material.

→ Mantener los documentos apoyados sobre la mesa. No hacer dobleces, anotaciones, marcas, subrayados o cualquier intervención sobre ellos.

→ Conservar el orden original de las carpetas, expedientes y folios, sin cambiar su secuencia.

Informar al personal si detectan daños, piezas sueltas u otra situación que pueda afectar la conservación del material.

4.2. Préstamo fuera de la biblioteca

El préstamo fuera de la Biblioteca está destinado exclusivamente a usuarios/as internos/as y comprende material bibliográfico registrado en el Sistema de Biblioteca y bajo las siguientes condiciones:

→ En ningún caso se prestarán bajo esta modalidad documentos del Archivo Histórico, salvo circunstancias excepcionales, con la autorización expresa del jefe de Atención Ciudadana.

→ Los préstamos pueden ser renovados, solo en caso de que el ejemplar no haya sido solicitado por otro usuario/a. El material deberá devolverse en la fecha y hora indicadas.

→ En caso de cese de funciones, el usuario/a interno/a deberá restituir, antes de su salida de la institución, todo el material bibliográfico que mantenga en préstamo.

4.3. Servicios en línea

El catálogo bibliográfico en línea podrá consultarse mediante los equipos habilitados para ello, incluida la tableta disponible para los usuarios/as.

La Biblioteca dispone de conexión inalámbrica wifi para quienes necesiten utilizar sus propios equipos portátiles.

5. Uso de espacios

La Biblioteca es el lugar donde los usuarios/as podrán revisar el material bibliográfico y documental del Servicio.

Mantener un nivel de ruido compatible con la lectura, la investigación y las actividades de la Biblioteca.

Conservar los espacios limpios y ordenados, depositar los residuos en los recipientes dispuestos para ello.

→ El consumo de alimentos y/o bebestibles únicamente en el patio interior, que es el lugar habilitado para esto.

→ Se prohíbe el ingreso de sustancias o materias húmedas, infectadas, malolientes o inflamables, que pueden afectar a las personas, los documentos o las instalaciones.

→ Al ingresar a la Biblioteca, se deberá mantener el teléfono celular con volumen bajo. Si necesita realizar llamadas, deberá hacerlo en voz baja en el patio interior, procurando no interrumpir el trabajo de los demás usuarios/as.

→ No dejar bolsos, paquetes u otros objetos encargados o guardados en las dependencias de la Biblioteca o Archivo Histórico.

→ Cuidar los espacios físicos, mobiliario, equipos y demás bienes del recinto. No retirar implementos, rayar las mesas ni cambiar la ubicación del mobiliario.

→ Respetar las indicaciones del personal, especialmente las relacionadas con el acceso a colecciones, la circulación por los espacios y la protección de los fondos documentales.

→ Se debe cuidar el material bibliográfico y documental de la Biblioteca y del Archivo Histórico. Por tanto, se prohíbe mutilar, subrayar, resaltar, escribir, rayar o marcar páginas de ningún tipo de material.

→ No ingresar a depósitos documentales ni retirar material fuera de las dependencias sin la autorización correspondiente.

6. Derechos de los usuarios/as

Los usuarios/as derecho a:

→ Recibir una atención respetuosa, oportuna y diligente, sin discriminación arbitraria.

→ Recibir información y orientación sobre los servicios disponibles, las condiciones de acceso y las normas de uso de las colecciones y los espacios.

→ Consultar el material disponible conforme a las restricciones de acceso y a las medidas de conservación aplicables.

→ Recibir apoyo para realizar consultas, utilizar el catálogo y localizar material, de acuerdo con las características del servicio y las necesidades de asistencia que manifiesten.

→ Presentar consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones mediante los canales institucionales informados en esta guía.

→ Que sus datos personales sean tratados de acuerdo con la normativa aplicable.

7. Deberes y obligaciones de los usuarios/as

Los usuarios/as deberán:

→ Cumplir las disposiciones de esta guía y las instrucciones del personal responsable, incluidas las condiciones de consulta de cada colección.

→ Tratar respetuosamente al personal y a las demás usuarios/as, y contribuir a un ambiente seguro y adecuado para la lectura, el trabajo y la investigación.

→ Cuidar el material bibliográfico y documental. Se prohíbe mutilarlo, subrayarlo, resaltarlo, escribir, rayar, marcar o alterar sus páginas o componentes.

→ Devolver el material prestado dentro del plazo e informar su pérdida o deterioro; respetar el orden de los documentos y la normativa de propiedad intelectual aplicable.

8. Responsabilidades del personal de atención

El personal responsable de la Biblioteca y el Archivo Histórico deberá:

→ Brindar atención respetuosa, diligente y eficiente, orientando a los usuarios/as sobre los servicios, las colecciones, el catálogo y las condiciones de acceso.

→ Informar de manera clara las restricciones de consulta, los plazos de préstamo, las condiciones de renovación y los deberes vinculados al uso de los materiales y espacios.

→ Velar por el cuidado y la conservación de los recursos bibliográficos, los fondos documentales, el mobiliario y los equipos.

→ Aplicar y comunicar las normas de esta guía de manera consistente, procurando facilitar el acceso dentro de las condiciones de conservación, seguridad y disponibilidad.

→ Resguardar la información personal conocida en el desempeño de sus funciones, conforme a la normativa aplicable.

9. Incumplimiento y medidas aplicables

Los usuarios/as internos/as y externos/as que incumplan los deberes y obligaciones establecidos en esta guía estarán sujetos/as a las medidas que se indican a continuación, considerando la gravedad de la infracción y su eventual reiteración:

→ Expulsión del recinto por parte del personal de vigilancia o de funcionarios del SERVEL.

→ Suspensión temporal de la calidad de usuario/a por un período de treinta a noventa días, de acuerdo con la gravedad de la falta.

→ Eliminación del registro de usuarios/as y prohibición permanente de ingreso a la Biblioteca.

En el caso de los préstamos bibliográficos, la no devolución del material dentro del plazo establecido dará lugar a la suspensión del servicio de préstamo por cinco días hábiles por cada día de retraso.

El usuario/a que devuelva material dañado o deteriorado, o que lo extravíe, deberá reponerlo en su forma original o pagar su valor comercial, según corresponda, dentro de un plazo máximo de treinta días hábiles, contado desde que el personal de la Biblioteca deje constancia del hecho. Mientras no se realice la reposición o el pago, el usuario/a no podrá utilizar los servicios. El mismo procedimiento se aplicará en caso de deterioro o destrucción de los bienes muebles del recinto.

En caso de sorprender a un usuario/a hurtando material o cometiendo cualquier otro hecho ilícito o impropio, se procederá a su expulsión inmediata de la Biblioteca y se le prohibirá el ingreso al recinto de forma permanente.

Las sanciones serán aplicadas por la jefatura de la Unidad de Atención Ciudadana mediante el acto administrativo correspondiente, el cual deberá notificarse a la persona interesada y a la jefatura correspondiente. Excepcionalmente, la expulsión del recinto se aplicará sin más trámite.

Biblioteca y Archivo Histórico del
Servicio Electoral de Chile

GUÍA ATENCIÓN DE USUARIOS

VERSIÓN 1. 23.10.2026

Biblioteca y Archivo Histórico del
Servicio Electoral de Chile