

Bogotá, 9 de enero de 2019

GOP-CC159-CE-012019-0129

Usuario  
PETICIONARIO ANÓNIMO  
Ciudad

Referencia: RESPUESTA DERECHO PETICIÓN DDPP 20187100140862

Cordial saludo,

En atención al asunto de referencia agradecemos su amable comunicación, la cual nos permite identificar posibles falencias que se presentan en la prestación de nuestros servicios o de atención a nuestros usuarios, con el fin de intervenir de forma oportuna y mejorar constantemente; siempre propendiendo por el cumplimiento de la misión de Biblored, en el contexto de un ambiente de paz, honestidad, transparencia y de respeto. En atención a su solicitud, nos permitimos darle respuesta informándole que:

1. Biblored al ser un programa incluyente, diverso y abierto a todos los ciudadanos residentes, visitantes y domiciliados en Bogotá, protege el derecho al libre desarrollo de la personalidad, conforme el pronunciamiento de la Corte Constitucional, emanado en su sentencia T – 349/16, que citamos así:

*“El ejercicio del derecho fundamental al libre desarrollo de la personalidad se manifiesta, entre otros aspectos, en la facultad de toda persona, sin distinción de edad, de decidir acerca de su apariencia personal. En este sentido, constituye una vulneración cualquier hecho u omisión, que, de manera desproporcionada e irrazonable, le impida a una persona asumir autónomamente su imagen y la forma en que desea presentarse ante los demás  
(...)*

*Ahora bien, toda comunidad requiere de un mínimo de orden y del imperio de la autoridad para que pueda subsistir en ella una civilizada convivencia, evitando el caos que podría generarse si cada individuo, sin atender reglas ni preceptos, hiciera su absoluta voluntad, aun en contravía de los intereses comunes, en un mal entendido concepto del derecho al libre desarrollo de la personalidad”.*

2. En ese sentido, nuestra prestación de servicio bibliotecario, es de acceso y se brinda a todas las personas habitantes, residentes, y visitantes de nuestra ciudad capital, sin segregación, discriminación, exclusión, comportamiento xenófobo alguno, o por edad. No obstante, estableciendo un orden específico y razonable, que al respecto y citando nuestro reglamento de servicios, indicamos:
  - A. El servicio de préstamo tendrá un límite de tiempo de tres (3) horas por usuario con opción de renovación sujeta a disponibilidad de equipos.
  - B. Se prestarán tabletas y e-readers a usuarios mayores de 7 años y portátiles a usuarios mayores de 13 años.
  - C. El servicio de internet en computadores de escritorio, está abierto para usuarios de cualquier edad.
  - D. El usuario es responsable del equipo a partir del momento de la entrega o asignación para uso de internet y se compromete a hacer buen uso de éste durante el tiempo que esté a su disposición.
  - E. Servicio de Internet para menores de 14 años: es obligatorio que los padres o auditores autoricen a sus hijos a efectuar consultas en internet. La biblioteca recomienda al adulto responsable del menor acompañarlo a realizar la consulta.
3. Ahora bien, frente al uso de los dispositivos de la biblioteca pública para videojuegos, nos permitimos comunicarle que efectivamente somos conscientes que este tipo de actividades se realizan en nuestras salas de consulta partiendo de la concepción de la biblioteca pública como una institución democrática y que se relaciona directamente con el derecho a la información, que por su parte debe garantizar el acceso al conocimiento, la cultura, la educación y el ocio de acuerdo con sus funciones y a los dictados del Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas y atendiendo al mismo tiempo los manifiestos de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) que sostiene lo siguiente:

**“Las bibliotecas que encuentren el balance entre su utilización innovadora del espacio para así satisfacer las necesidades de los usuarios -espacios silenciosos, salas de reunión, de talleres y de juego- y el acceso a recursos actualizados de información, tanto en formato digital como impreso, serán las más exitosas “.**

4. Así mismo queremos manifestarle que nuestra área de Servicios de Información y Gestión TIC está en constante vigilancia y ordenación, con el fin de regular el comportamiento en el uso y los contenidos a los que se acceden los usuarios para que no se consulte, se exhiba o se divulgue información inapropiada para el público que frecuenta

las bibliotecas. Por ese motivo, agradecemos sus comentarios, y le comunicamos que seguiremos trabajando por mantener un ambiente adecuado en nuestros espacios.

5. Sin embargo, debemos ser consecuentes con los gustos y necesidades de información de los usuarios y entender que son distintos para cada grupo poblacional. En ese sentido, nos seguimos acogiendo las Directrices de la IFLA/UNESCO en su apartado con respecto a los jóvenes:

“Los jóvenes se desarrollan como personas miembros de la sociedad con una cultura propia. Las bibliotecas públicas han de comprender sus necesidades y prestarles los servicios pertinentes para satisfacerlas. Les debe proporcionar materiales, comprendido el acceso a los recursos de la información electrónica, que reflejen sus intereses y su cultura, para lo cual será preciso en algunos casos adquirir materiales que representen la cultura de la juventud en distintos medios que tradicionalmente no forman parte de los fondos de las bibliotecas, como las novelas populares, las series de libros y de televisión, música, las cintas de vídeo, las revistas para adolescentes, los carteles, los juegos de ordenador o las novelas gráficas. Para que todo ello corresponda a sus intereses, es importante conseguir la ayuda de los jóvenes en su selección. En las bibliotecas de mayor tamaño y junto con el mobiliario adecuado, puede constituir una sección especial, lo que facilitará el que perciban la biblioteca como algo propio<sup>27</sup> y les ayudará a superar la sensación, corriente en este grupo de edad, de que la biblioteca es algo ajeno a ellos. Asimismo, se les debe ofrecer programas y charlas que puedan interesarles (véanse las Directrices de la IFLA para los servicios de biblioteca para jóvenes)”<sup>1</sup>.

6. En informes, como los elaborados para el Parlamento Europeo, por Toine Manders (s.f.), (<http://www.toine Manders.nl/>), revelan los hábitos de los niños y adolescentes en el uso de Internet y las redes sociales. El citado informe resalta la importancia de la utilización de los videojuegos para procesos de interacción social y procesos de aprendizaje. El informe de Manders, afirma que los juegos, predominantemente inofensivos y no violentos, pueden utilizarse en niños y adolescentes con fines educativos y contribuir al desarrollo de conocimiento y de diversas aptitudes cruciales en el siglo XXI.
7. En conclusión, si bien entendemos y otorgamos la importancia que se merece su reclamación, solicitamos, conforme el principio de democratización del espacio, aceptación al uso de nuestros equipos y de los contenidos que consultan nuestros demás usuarios según su desarrollo de la personalidad, siempre en concordancia con nuestra nacionalidad, reglamento de servicios y conceptos citados en la presente misiva.

Sin otro particular, esperamos que la anterior respuesta haya satisfecho todas sus inquietudes y pretensiones, no sin antes ratificarle nuestro compromiso y manifestarle que nuestras instalaciones mantienen las puertas abiertas para que siga haciendo uso de estas y disfrutando de los programas que tenemos diseñados para nuestros usuarios.

Cordialmente,



**ROSA HELENA GOMEZ HURTADO**  
Líder Área de Servicios Biblored

Insumo: Sergio Cardenas de Oro – Coordinador Biblioteca JMDS

Proyectó: Diego Felipe Rodríguez Pulido – Profesional Senior Jurídico – Biblored

Revisó: Carolina Vígoya – Coordinadora Legal Fundalectura

<sup>1</sup> Tomado de: Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Abril, 2001.