BIBLIOTECA NACIONAL
MARIANO MORENO

DIRECCIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA

Manual de Procedimientos de Servicios al Público en Formatos Accesibles

Biblioteca Nacional Mariano Moreno

Julio de 2026
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Autoridades de la BNMM

Directora

Susana Soto

Subdirectora

Elsa Rapetti

Director Nacional de Coordinación Bibliotecológica

Pablo Garcia

Director General de Coordinación Administrativa

Roberto Arno

Director Nacional de Coordinación Cultural

Guillermo David

Coordinación y revisión

Subdirección

Elsa Rapetti

Equipo de Redacción

Dirección de Servicios al Público

Fernando Alvarado

Departamento de Formatos Accesibles

Mariana Sahasquet
Raquel Heredia

Departamento de Música y Medios Audiovisuales

Alicia Angela López
María Eugenia Pérez

Departamento de Mapoteca y Fototeca

Noelia Perales

Departamento de Procesos Técnicos

Ignacio Zeballos
Daniela Viñas

Departamento de Preservación y Consulta Digital

Bárbara Duranti

ÍNDICE

1. Introducción 6

2. Objetivos del Manual 6

- 2.1. Objetivo General 6
- 2.2. Objetivos Específicos 6

3. Alcance 6

4. Perfil de personas usuarias 6

5. Principios de atención 7

- 5.1. Atención centrada en la persona 7
- 5.2. Presunción de autonomía 7
- 5.3. Lenguaje respetuoso 7

6. Recepción y acreditación 7

- 6.1. Responsables 7
- 6.2. Inicio del trámite 8
- 6.3. Recepción de la solicitud 8
- 6.4. Presentación de documentación 8
- 6.5. Verificación documental 8
- 6.6. Registro institucional 9
- 6.7. Emisión de constancia 9

7. Vigencia de la acreditación 9

8. Acreditación remota 9

9. Acreditación para personas extranjeras 10

10. Trámite para menores de edad 10

11. Protección de datos y confidencialidad 10

12. Acceso a la información - Referencia 11

13. Búsqueda y localización de materiales 11
14. Entrega de documentos 12
15. Préstamo domiciliario (Registro en base de datos) 12
16. Procedimientos específicos según tipo de usuario 12
- 16.1. Personas Ciegas 12
- 16.2. Personas con Baja Visión 13
- 16.3. Personas Sordas 13
- 16.4. Personas con Discapacidad Intelectual o Dificultades Cognitivas 13
- 16.5. Personas con Movilidad Reducida 13

17. Uso de tecnologías de apoyo 13
- 17.1. Procedimiento de asistencia 14

18. Gestión de reclamos y sugerencias 14
19. Confidencialidad y protección de datos 14
20. Situaciones especiales 15
21. Indicadores de calidad del servicio 15
22. Capacitación obligatoria del personal 15

El presente manual de procedimiento se sustenta en la normativa nacional e internacional vigente en materia de acceso a la información, accesibilidad, derechos de las personas con discapacidad y protección de datos personales.

Este documento normativo deberá interpretarse de forma dinámica y evolutiva, considerando el actual proceso de integración institucional entre el Departamento de Formatos Accesibles y la Editora Braille, circunstancia que podrá dar lugar a la revisión, actualización o adecuación de los procedimientos aquí establecidos, en función de las necesidades operativas y de mejora continua de los servicios.

1. Introducción

La sala de Formatos Accesibles de la Biblioteca Nacional Mariano Moreno tiene como finalidad facilitar el acceso equitativo a la información, la lectura, la investigación y la cultura mediante la provisión de materiales, recursos y servicios accesibles, en condiciones de igualdad y respeto por los derechos de las personas.

La atención al público deberá desarrollarse conforme a los siguientes principios:

- Accesibilidad Universal
- Inclusión y equidad
- Respeto por la autonomía de las personas.
- Trato digno y no discriminatorio
- Confidencialidad de los datos personales

2. Objetivos del Manual

2.1. Objetivo General

Establecer procedimientos estandarizados para la atención de las personas usuarias de la Sala de Formatos Accesibles, garantizando servicios eficientes, accesibles, respetuosos y de calidad.

2.2. Objetivos Específicos

- Uniformar los criterios de atención.
- Garantizar una experiencia accesible desde el ingreso hasta la finalización del servicio.
- Promover la autonomía de las personas usuarias.
- Facilitar el acceso a materiales y tecnologías de apoyo.
- Optimizar los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad del servicio mediante evaluaciones permanentes.

3. Alcance

El presente manual de procedimiento es de aplicación obligatoria para todo el personal que intervenga, de manera directa o indirecta, en la prestación de los servicios y en la atención de las personas usuarias.

Comprende las actuaciones del personal bibliotecario, administrativo, técnico especializado en accesibilidad, de recepción, vigilancia, así como de cualquier otro agente que participe en los procesos de materiales en formatos accesibles y demás acciones vinculadas con la prestación de los servicios de la Sala.

4. Perfil de personas usuarias

La Sala de Form atos Accesibles atiende a personas que, por motivos de discapacidad, condiciones del neurodesarrollo, trastornos específicos del

aprendizaje, cambios asociados al envejecimiento u otras circunstancias que generan barreras de acceso a los materiales en formato convencional.
Entre los principales perfiles de personas usuarias se encuentran:

- Personas con discapacidad visual (ceguera o baja visión)
- Personas con di scapacidad motriz que requieren adaptaciones para el acceso a los servicios de la Sala.
- Personas con discapaci dad intelectual que se benefic ian de materiales adaptados como lectura fácil.
- Personas con condiciones de neurodesarrollo que requieran adaptaciones para el acceso a la información.
- Personas mayores que requieran materiales o recursos accesibles para la lectura.
- Familiares, docentes, investigadores, instituciones y otros mediadores que requieran materiales accesibles para tareas educativas, acád emicas, de investigación o de apoyo.

5. Principios de atención

5.1. Atención centrada en la persona

La atención se brindará respetando las decisiones, preferencias y necesidades expresada por cada persona usuaria. El personal evitará actitudes de sobreprotección, tomar decisiones sin consulta previa o dirigirse al acompañante en lugar del usuario, cuando este puede comunicarse por sí mismo.

5.2. Presunción de autonomía

El personal deberá actuar bajo el principio de presunción de autonomía, evitando realizar suposiciones sobre las capacidades o necesidades de la persona. Antes de brindar asistencia, consultará la decisión manifestada. No se presumirá incapacidad por motivo de discapacidad.

5.3. Lenguaje respetuoso

En todas las comunicaci ones, orales y escritas, se empleará un lenguaje respetuoso y centrado en la persona. Se utilizarán expresiones como " persona con discapacidad visual", "persona ciega", "persona sorda" "persona con baja visión", "persona con discapacidad motriz", "persona con discapacidad intelectual", evitando términos peyorativos, infantilizantes o que puedan resultar estigmatizantes.

6. Recepción y acreditación.

6.1. Responsables

Personal de la Sala del Departamento de Formatos Accesibles

6.2. Inicio del trámite

La acreditación podrá realizarse mediante:

- Modalidad presencial

En la Sala de Formatos Accesibles.

- Modalidad remota

A través del correo electrónico institucional formatosaccesibles@bn.gob.ar

El formulario web accesible se encuentra en proceso de elaboración y será incorporado al sitio web institucional una vez validado y aprobado.

6.3. Recepción de la solicitud

Paso 1

El agente de atención deberá:

- Dar la bienvenida.
- Informar los alcances del registro.
- Explicar los derechos y obligaciones de la persona usuaria.

Paso 2

Entregar o remitir el formulario de Registro de Usuarios Acreditado para Formatos Accesibles (UAFA) para su correspondiente cumplimentación.

6.4. Presentación de documentación

Documentación obligatoria:

- Documento Nacional de Identidad (DNI).

Documentación acreditante:

Podrá presentarse alguna de las siguientes opciones:

Opción A

Certificado Único de Discapacidad (CUD).

Opción B

En caso de no contar con CUD vigente:

- Certificado médico.
- Informe profesional.
- Constancia emitida por organismo oficial.
- Otra documentación que permita acreditar la condición de beneficiario prevista en la normativa vigente.

El responsable del servicio podrá evaluar y aceptar documentación alternativa cuando la persona usuaria no cuente con CUD, siempre que permita acreditar su condición y la necesidad de acceso a materiales accesibles.

6.5. Verificación documental

El personal autorizado verificará:

- Correspondencia entre DNI y documentación presentada.

- Vigencia de la documentación.
- Legibilidad de los documentos.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos.

En ningún caso se realizarán valoraciones médicas ni diagnósticas.

La función del personal será exclusivamente administrativa.

6.6. Registro institucional

Una vez validada la documentación, se procederá a:

- Crear o actualizar el registro de la persona usuaria
- Incorporar la categoría “Usuario habilitado para formatos accesibles” (UHFA)
- Registrar nombre y apellido, tipo y número de documento, número de usuario, fecha de acreditación y, cuando corresponda, fecha de vencimiento de la acreditación.

No se registrarán diagnósticos médicos ni información clínica que no resulte necesaria para la prestación del servicio.

6.7. Emisión de constancia

Finalizado el procedimiento se emitirá:

Credencial de Usuario Beneficiario de Formatos Accesibles que habilitará el acceso a los servicios correspondientes.

7. Vigencia de la acreditación

CUD permanente

La acreditación tendrá vigencia permanente y sólo requerirá actualización de datos personales cuando corresponda.

CUD con fecha de vencimiento

La acreditación permanecerá vigente hasta la fecha de vencimiento consignada en el certificado presentado.

Certificaciones alternativas

La acreditación tendrá una validez de DOS (2) años; no obstante, si la propia acreditación lo establece un plazo menor, prevalecerá este último.

8. Acreditación remota

Cuando el trámite se realice a distancia, la persona usuaria deberá remitir por los medios habilitados por la institución, la documentación necesaria para acreditar su identidad y su condición de beneficiaria del servicio.

A tal efecto, se solicitará

- Imagen o copia de documento de identidad
- Imagen del Certificado Único de Discapacidad (CUD), cuando disponga

de él, o documentación alternativa que permita acreditar su condición de beneficiaria

- Formulario institucional completo.

9. Acreditación para personas extranjeras.

Cuando la solicitud se efectúe desde otro país e implique el envío o la puesta a disposición de un ejemplar en formato accesible fuera del territorio argentino, se aplicarán las disposiciones correspondientes al intercambio transfronterizo previstas en el Tratado de Marrakech y en la normativa nacional vigente.

A estos efectos, deberá verificarse que el país de destino sea Parte Contratante del Tratado de Marra kech. El tratado permite que una entidad autorizada distribuya o ponga a disposición ejemplares en formatos accesibles directamente a una persona beneficiaria o a otra entidad autorizada ubicada en otra Parte Contratante.

En con secuencia, la nacionalidad de la persona usuaria no con stituye por sí misma un requisito para acceder al servicio. Si una persona extranjera se encuentra en la República Argentina, su solicitud se regirá por las disposiciones nacionales aplicables, por lo que podrá acceder a los materiales en las mismas condiciones que una persona de nacionalidad argentina, siempre que reúna los requisitos establecidos para ser considerada beneficiaria.

En cambio, cuando el material deba enviarse o ponerse a disposición en otro país, deberá verificarse que dicho Estado sea Parte Contratante del Tratado de Marrakech o que exista otra habilitación legal que permita realizar el intercambio.

Para las solicitudes provenientes del exterior, se deberá con sultar el listado actualizado de Partes Contratantes publicado por la O rganización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), dado que las adhesiones al Tratado pueden modificarse con el tiempo

10. Trámite para menores de edad

En cuanto al ingreso y permanencia en la Biblioteca, las personas menores de 12 años deberán concurrir acompañadas por una persona mayor de edad, de acuerdo con las disposiciones generales establecidas por la institución.

Cuando la persona beneficiaria sea menor de edad, la acreditación deberá ser gestionada por su madre, padre, tutor o representante legal debidamente acreditado. Para ello deberá presentar la d ocumentación que permita acreditar dicho vínculo o representación.

11. Protección de datos y confidencialidad

Toda la información obtenida durante el procedimiento será considerada

confidencial.

El personal deberá:

- Resguardar la documentación presentada.
- Evitar la divulgación de información sensible.
- Limitar el acceso a los registros al personal autorizado.
- Aplicar las disposiciones de la Ley N.º 25.326 de Protección de Datos Personales.

La documentación sólo podrá utilizarse para la administración de los servicios de formatos accesibles y para el cumplimiento de obligaciones legales.

12. Acceso a la información - Referencia

Objetivo

Determinar la necesidad informativa.

Procedimiento

El personal deberá:

- Escuchar activamente.
- Formular preguntas claras.
- Determinar:
- Material requerido.
- Formato accesible preferido.
- Modalidad de acceso.

Posibles formatos solicitados

- Braille.
- Audiolibro.
- Texto digital accesible.
- Macrotipo.
- Lectura fácil.
- Video en LSA.
- Documento multiformato.

13. Búsqueda y localización de materiales

Procedimiento

1. Consultar catálogo.
2. Verificar disponibilidad del material.
3. Comprobar formato de acceso.
4. Registrar el servicio efectuado.

Si el material no existe

Se deberá:

- Informar al usuario.
- Registrar la demanda.
- Evaluar una futura adaptación o producción.
- Realizar una búsqueda en repositorios o fuentes de información externas a la Biblioteca Nacional (Ej. Tiflo Libros) para satisfacer la demanda y brindar la información precisa.

14. Entrega de documentos

Consulta en sala

El personal deberá:

- Acompañar al puesto de lectura si fuese necesario.
- Explicar los dispositivos disponibles.
- Brindar asistencia inicial.

15. Préstamo domiciliario (Registro en base de datos)

Verificar:

- Registro de usuario.
- DNI.
- CUD cuando corresponda según la normativa vigente para materiales protegidos por las excepciones de accesibilidad.

Registrar:

- Fecha de préstamo.
- Fecha de devolución.
- Material entregado de forma gratuita vía Correo Argentino.
- Número de envío/Cecograma

16. Procedimientos específicos según tipo de usuario

Las siguientes pautas constituyen orientaciones generales para la atención y no deben aplicarse de manera rígida o uniforme. Si bien se esta blecen recomendaciones específi cas según el tipo de discapacidad, cada persona presenta características, necesidade s y preferencias particulares. Por ese motivo, la intervención deberá adecuarse a cada situación, priorizando la consulta directa, la autonomía y el respeto por las decisiones de la persona.

16.1. Personas Ciegas

Recomendaciones

- Al acercarse, identificarse verbalmente.
- Avisar cuando se retire de una conversación.
- Ofrecer el brazo para guiar si lo solicita.
- Describir espacios y obstáculos relevantes.

Tecnologías de apoyo disponibles

- Lectores de pantalla.
- Líneas Braille.
- Impresoras Braille.
- Escáner OCR.
- Audiolibros.

16.2. Personas con Baja Visión

Ofrecer

- Material en macrotipo.
- Lupas electrónicas.
- Magnificadores de pantalla.
- Puestos con iluminación adecuada.

16.3. Personas Sordas

Procedimiento

- Mantener contacto visual.
- Hablar claramente.
- Utilizar lenguaje escrito cuando sea necesario.
- Ofrecer materiales subtitulados o en LSA.

No gritar ni exagerar gestos.

16.4. Personas con Discapacidad Intelectual o Dificultades Cognitivas

Procedimiento

- Utilizar lenguaje simple.
- Dar instrucciones paso a paso.
- Confirmar comprensión.
- Ofrecer materiales de lectura fácil.

16.5. Personas con Movilidad Reducida

Procedimiento

- Garantizar accesos despejados.
- Facilitar puestos adaptados.
- Acercar materiales cuando sea necesario.
- Respetar la independencia del usuario.

17. Uso de tecnologías de apoyo

Equipamiento disponible

La Sala dispone de:

- Computadoras adaptadas.
- Lectores de pantalla.
- Software magnificador.

- Escáner OCR.
- Impresora Braille.
- Línea Braille.
- Auriculares.
- Micrófonos.
- Lupas electrónicas.

En este momento la DSP con la responsable del DFA están realiz ando una investigación para la instalación del software DAISIY (Sistema de Información Digital Accesible). Este formato es un estándar de audiolibro avanzado diseñado para personas con discapacidad visual, ceguera o dificultades de aprendizaje como la dislexia y a diferencia de los audiolibros tradicionales, permite navegar entre capítulos, buscar palabras, añadir marcadores y sincronizar el texto con la voz

17.1. Procedimiento de asistencia

1. Encender equipo.
2. Verificar funcionamiento.
3. Explicar la herramienta.
4. Permitir el uso autónomo.
5. Intervenir únicamente ante solicitud o necesidad manifiesta.

18. Gestión de reclamos y sugerencias

Recepción

Pueden recibirse:

- Presencialmente en el buzón de sugerencias.
- Por correo electrónico.
- Por teléfono.
- Mediante formulario accesible.

Procedimiento

1. Registrar reclamo.
2. Asignar número.
3. Derivar al responsable.
4. Responder en plazo institucional.
5. Registrar resolución.

Procedimiento establecido en el “Manual de gestión de quejas, reclamos y sugerencias”

19. Confidencialidad y protección de datos

El personal deberá:

- Resguardar documentación personal.
- No divulgar información sobre préstamos.
- Cumplir las normativas de protección de datos personales.

20. Situaciones especiales

Usuario desorientado

- Mantener trato calmado.
- Ofrecer orientación.
- Contactar acompañantes si corresponde.

Emergencias

- Aplicar protocolo general de evacuación.
- Priorizar accesibilidad.
- Brindar apoyo personalizado.

Fallas tecnológicas

- Registrar incidente.
- Informar al responsable técnico.
- Ofrecer alternativa de servicio.

21. Indicadores de calidad del servicio

Se recomienda medir mensualmente:

Acceso

- Cantidad de usuarios atendidos.
- Consultas presenciales.
- Consultas remotas.

Servicios

- Préstamos realizados.
- Materiales accesibles consultados.
- Uso de tecnologías de apoyo.

Calidad

- Tiempo promedio de atención.
- Nivel de satisfacción medible mediante “Encuesta de satisfacción general”.
- Reclamos recibidos.
- Reclamos resueltos.

Basado en los indicadores propuestos para la gestión de formatos accesibles de la BNMM.

22. Capacitación obligatoria del personal

Todo el personal deberá recibir formación periódica en:

- Atención inclusiva.
- Derechos de las personas con discapacidad.
- Accesibilidad universal.
- Uso de tecnologías de apoyo.
- Lectura fácil.
- Accesibilidad digital.
- Tratado de Marrakech.
- Comunicación accesible y Lengua de Señas Argentina básica.