



León, 23 de mayo de 2017

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Secretario General
Plaza de Castilla y León, Nº 1
47071 - VALLADOLID

Expediente: 20170430. Actuación de oficio

Asunto: Acceso de menores a los servicios de Internet y ofimática en las Bibliotecas Públicas / Resolución

Centro directivo: Consejería de Cultura y Turismo

Ilmo. Sr:

En esta Procuraduría se tramita el expediente iniciado de oficio, y registrado con el número de referencia arriba indicado, después de que, en una de las Bibliotecas Públicas de la red de Castilla y León, se había constatado que, en la sala de lectura y préstamo infantil, algunos menores de corta edad, con los equipos informáticos disponibles, utilizaban juegos de un carácter violento sin matices, como, por ejemplo, los que tenían por objeto la matanza de personajes, para lo cual se contaba con la posibilidad de elegir armas blancas y de fuego de todo tipo, con la representación explícita de las consecuencias de las heridas, mutilaciones de miembros, etc., todo ello sin la supervisión, al menos inmediata, de alguna persona adulta, ya fueran padres o tutores o personal de la Biblioteca, y aunque de ello podría ser testigo cualquier persona presente en la sala infantil de la Biblioteca.

Entre los servicios que ofrecen las Bibliotecas Públicas gestionadas por la Junta de Castilla y León, se encuentra el de Internet y ofimática, también en las salas de infantil y juvenil, para usuarios de entre 3 a 13 años, con materiales y recursos que, en todo caso, deberían ser adecuados para dichas edades. A estos efectos, como nos señala la Consejería de Cultura y Turismo, a través del informe que nos ha remitido de fecha 5 de mayo de 2017, cuya recepción fue registrada en esta Procuraduría el pasado 22 de mayo, el artículo 16 del Decreto 263/1997, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento interno de organización de



los servicios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Castilla y León, establece:

"Artículo 16. Sección infantil-juvenil

- 1. A través de la Sección infantil-juvenil la Biblioteca Pública ofrecerá a los niños y jóvenes los servicios de consulta de obras de referencia y el préstamo de los distintos tipos de materiales y soportes, tales como libros, audiovisuales, juegos, multimedia, etc.*
- 2. Podrán hacer uso de esta sección los niños y jóvenes con edades comprendidas entre los tres y los trece años. Los menores de seis años deberán estar en todo momento acompañados por un adulto.*
- 3. Las condiciones de préstamo, tanto de libros como de otros materiales, serán las mismas establecidas en los artículos 13 y 15 para los usuarios adultos.*
- 4. La biblioteca fomentará mediante la organización de actividades la captación y formación de usuario de la sección infantil-juvenil".*

Es innecesario, por conocido, hacer alusión a los riesgos que comporta el acceso a contenidos inapropiados por parte de los menores de edad, como, a modo de ejemplo, se podría aludir a los juegos "on line" de contenido violento, y a cuyo efecto podríamos remitirnos al "Monográfico de acceso a contenidos inapropiados" publicado por la empresa pública empresarial Red.es del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, accesible a través de la Web¹.

Dando respuesta a la información solicitada por esta Procuraduría, la Consejería de Cultura y Turismo nos pone de manifiesto que, en la mayoría de las Bibliotecas se muestra de manera visible las normas de uso de los equipos informáticos, que éstos equipos cuentan con una serie de medidas de control y filtrado, así como que se suele exigir autorización de los padres o tutores para que sus hijos o pupilos menores puedan utilizar dichos equipos. En concreto, la información facilitada es del siguiente tenor:

"En cuanto a las medidas que puedan estar implantadas en los equipos para la limitación o filtrado de contenidos inadecuados para usuarios infantiles, los ordenadores de uso público de las bibliotecas tienen implantadas diversas medidas de control:

a.- "Eliza". Es un software para la Gestión de Medios de Redes de Consulta (Eliza GMRC). Se encarga de controlar la navegación en Internet de los ordenadores de uso público, utilizando una arquitectura de cliente-servidor.

Eliza gestiona el tiempo de consulta de cada usuario no permitiendo más de una hora por sesión ni más de 3 sesiones a la semana y, además, impide descargar archivos

¹

http://www.chaval.es/chavales/sites/default/files/Monografico%20Acceso%20a%20contenidos%20inapropiados_Red.es.pdf



ejecutables, manipular los archivos internos del ordenador, etc. Las nueve bibliotecas lo tienen instalado.

b.- La red de ordenadores y la red wifi de acceso a Internet para público adulto e infantil tienen operativo un filtro de contenidos gestionado por "Canguro Net" de Movistar, que es un servicio de control parental y protección muy avanzada que proporciona máxima seguridad. Dispone de las siguientes funcionalidades:

- Control parental: minimiza la exposición de menores a contenidos no deseados en Internet (pornografía, violencia...) y previene la descarga de archivos potencialmente dañinos. Se analizan simultáneamente todos los dispositivos conectados a la misma Red Movistar.*
- Antiphishing: protege de posibles fraudes en Internet por suplantación de identidad. La protección se realiza mediante la detección de correos electrónicos fraudulentos y el bloqueo de sitios web destinados al phishing (suplantación de identidad).*
- AntiPharming: es una funcionalidad más del Antiphishing. Es la lucha contra el Pharming (un método que tiene la finalidad de llevar al usuario a una página falsa para robarle información personal).*
- Filtrado de publicidad: bloquea los contenidos publicitarios que puedan aparecer durante la navegación. Elimina los pop-ups o ventanas emergentes de publicidad, filtra los banners publicitarios, quita animaciones a las imágenes de formato gif y bloquea peticiones categorizadas como publicidad.*

Por lo que se refiere a los otros tipos de control y supervisión que puedan estar establecidos para que el uso de los servicios de Internet y ofimática por parte de menores en las Bibliotecas Públicas esté dirigido a fines educativos, formativos, culturales y lúdicos en todo caso adecuados, cabe indicar lo siguiente:

- En la Biblioteca Pública de Ávila los dos ordenadores de la sala infantil tienen el acceso limitado a páginas educativas. Ambos están controlados y bloqueados a través de Eliza GMRC y se han configurado para que no se pueda navegar fuera del entorno de las páginas y de los enlaces seleccionados por la propia biblioteca: en uno de ellos se accede a la página Zona de Alumnos del Portal de Educación de la Junta de Castilla y León desde la que pueden acceder a páginas de contenido cultural y educativo. (<http://www.educa.jcyl.es/zonaalumnos/es>); en el otro la página de inicio es la Zona de Alumnos del portal Educacyl que recoge también enlaces a distintas propuestas educativas y de ocio (<http://www.educa.icvLes/zonadealumnos/es>). Para que los menores de edad que sean mayores de 14 años puedan acceder a la sala de adultos tienen que presentar una autorización firmada por sus padres o tutores y, además, no se les permite estar en dicha sala en horario lectivo.

- En la Biblioteca Pública de Burgos, para los menores, hasta los 17 años, el acceso a Internet se realiza exclusivamente en los equipos instalados en la sala infantil-juvenil y con una autorización previa de los padres. Sin dicha autorización no pueden acceder porque el sistema de control no se lo permite. Además se ha parametrizado Canguro Net para que se impida el acceso a determinadas páginas. Junto a los ordenadores se ha colocado un cartel en el que se indican las normas de uso.



- En la Biblioteca Pública de León se ha colocado un cartel con las normas de uso junto a los ordenadores. En esta biblioteca no se solicita autorización firmada de los padres.

- En la Biblioteca Pública de Palencia, el personal de la sala infantil supervisa visualmente el uso que los niños hacen de los ordenadores, por lo que no ha parecido necesario solicitar autorización firmada a los padres. Antes de la reforma estructural de los espacios de la biblioteca también se colocaban carteles junto a los ordenadores. Se retiraron, pero se volverán a poner.

- En la Biblioteca Pública de Salamanca "Casa de las Conchas" no hay sala infantil-juvenil para menores de 14 años, por lo que no se ha dado la necesidad de colocar carteles o solicitar autorización a los padres o tutores.

- En la Biblioteca Pública de Segovia se dispone de varios ordenadores en la sala infantil: unos solo permiten el acceso a páginas propuestas (una selección de juegos educativos, cuentos y juegos infantiles), sin buscadores de Internet ni posibilidad de salir de ella; otros, para estudio, están provistos de un paquete de Office y tienen acceso a Internet controlado con Canguro Net. Para poder utilizar esos últimos se necesita que el usuario infantil tenga autorización paterna; para ello, el padre o madre debe presentar la autorización firmada en persona y acompañada por su DNI o carné de la biblioteca. Junto a los ordenadores se han colocado varios carteles indicando las normas de uso.

- En la Biblioteca Pública de Soria también los padres deben firmar una autorización para que sus hijos naveguen por los ordenadores de la sala infantil, donde hay seis ordenadores: cuatro tienen juegos preinstalados por la biblioteca y son todos juegos para niños pequeños con contenidos adecuados a la edad infantil; y dos más con acceso a Internet, usados por los niños para sus trabajos escolares principalmente. En estos dos ordenadores se ha instalado un cortafuegos K9 Web protection alert, que impide el acceso a contenidos pornográficos y violentos. Las normas de uso de internet y de ordenadores de la sala infantil están expuestas en lugar visible para todos los usuarios.

- En la Biblioteca Pública de Valladolid, para que los usuarios de la sala infantil-juvenil hagan uso de los ordenadores allí ubicados, tienen que presentar una autorización firmada por los padres o tutores; con esta autorización se da de alta su contraseña en Eliza GMRC. Sin esta contraseña no se puede navegar por internet.

-En la Biblioteca Pública de Zamora es imprescindible que alguno de los representantes legales del menor rellene y firme una autorización impresa en presencia del personal de la biblioteca, presentando ambos (representante y menor) DNI o tarjetas de lector. Las autorizaciones se gestionan, igualmente, a través de Eliza GMRC. Las normas de uso de los ordenadores y de internet de la sala infantil están expuestas junto a los ordenadores.

Se adjunta modelo de la ficha de autorización que deben rellenar los padres para el acceso a Internet de los menores y modelo de las normas de acceso para menores a Internet, así como la parametrización de la herramienta Canguro Net".



De la información que se ha transcrito, así como de la experiencia que motivó la apertura de este expediente de oficio, se evidencia la existencia de lagunas que pueden facilitar el uso inadecuado de los equipos informáticos existentes en las propias Bibliotecas Públicas. Así, por ejemplo, en alguna de ellas no se solicita autorización firmada por los padres para usar los equipos informáticos, ni tampoco parece estar prevista la supervisión visual del personal de la sala infantil, con independencia de que la simple autorización de uso de los padres tampoco garantiza que los menores puedan hacer un uso inadecuado de las posibilidades que se les ofrece, máxime si los menores pueden acceder solos a las salas a partir de los 6 años, tal como permite el artículo 16.2 del Decreto 263/1997, de 26 de diciembre.

También parece que, en atención a la información facilitada sobre las distintas Bibliotecas en particular, no todos sus equipos disponen de la misma configuración del software para controlar la navegación en Internet ("Eliza") y del filtro de contenidos "Canguro Net".

En alguna de las Bibliotecas, concretamente en la de Soria, se dispone de juegos preinstalados por la propia Biblioteca, lo que garantiza la adecuación de los mismos, y, en otras, el acceso a Internet está limitado a páginas que también propone la propia Biblioteca. Con todo, si no se quiere limitar la gama de utilidades que pueden ofrecer los equipos informáticos de la manera señalada, dando mayores posibilidades a los usuarios, deben extremarse las medidas de seguridad, tanto activas como pasivas, para que ningún equipo de una Biblioteca Pública pueda ser un instrumento en el que los menores accedan a contenidos inadecuados.

Es insuficiente poner carteles con las normas de utilización, como el que se nos ha aportado como muestra de la Biblioteca Pública de Segovia, en el que se indica, entre otras cosas, que "*No se puede navegar por internet*", y que "*Los menores de 6 años estarán siempre acompañados por un adulto*", si no se hace una supervisión del uso de los equipos que hacen los menores, y ni siquiera se indica que el incumplimiento de las normas podría suponer la suspensión de la condición de usuario de algunos o todos los servicios de la Biblioteca por un tiempo determinado, tal como permite el artículo 4.2 del Reglamento interno de organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Castilla y León.

Por otro lado, aunque los padres y tutores han de responsabilizarse de los actos de sus hijos y pupilos, también es evidente que el simple consentimiento por aquellos del uso por parte de éstos de los servicios de la Biblioteca, si no están acompañados, y no hay una supervisión



por parte del personal de la Biblioteca, no será suficiente para evitar el acceso a contenidos inadecuados, que es de lo que se trata en última instancia.

Por último, también llama la atención, aunque ello queda fuera del objeto inicial del expediente, el hecho de que en la Biblioteca Pública de Salamanca no exista sala infantil-juvenil, aun cuando ello pueda venir dado por la planificación del sistema urbano en el que está ubicada, de modo que se pueda acudir a otros recursos ajenos a dicha Biblioteca similares a los que esta podría ofrecer a través de una sala infantil-juvenil.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**, para recomendar:

Que se den las instrucciones precisas para que las Bibliotecas Públicas gestionadas por la Comunidad de Castilla y León evalúen los instrumentos de control y protección con los que cuentan los equipos informáticos a disposición de los usuarios de las salas infantiles-juveniles, así la configuración de esos instrumentos, y los procedimientos de acceso y uso de dichos equipos, a los efectos de que se extremen las medidas que sea necesario adoptar para que, en ningún caso, los usuarios puedan acceder a contenidos inadecuados para su edad, o que no estén relacionados con las funciones que el Reglamento interno de organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Castilla y León atribuye a éstas.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Cultura y Turismo en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN (e.f.),

Fdo.: Javier Amoedo Conde