

## CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA DE ARCHENA

Para elaborar esta carta de servicio, se ha tenido en cuenta el Real Decreto 951/2005, donde se expone el contenido de éstas, para que proporcione a los usuarios una visión rápida y general de los servicios bibliotecarios prestados, también supone una herramienta de análisis de calidad en la prestación del servicio. Así, se consigue impulsar una mejora de dicho servicio mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y plasmados en la carta de servicios, por lo que este documento implica un compromiso entre la biblioteca y los usuarios.

En mayo del 2008, se puso en vigor la norma UNE de AENOR 93200:2008 de Carta de Servicio, donde se establece el contenido mínimo que debe incluir toda carta de servicios y que podemos describir como los documentos que sirven de herramienta informativa a distintos órganos, organismos y entidades de la Administración General dirigidas a la población y usuarios de biblioteca como presentación de los servicios disponibles, así como de los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios.

La biblioteca deberá revisar periódicamente la Carta de Servicios e informar al usuario del grado de cumplimiento de los compromisos contraídos.

### ***Carácter general y legal:***

*Objetivos*, debemos de tener en cuenta para definirlos la declaración de la UNESCO no pierden vigencia con el discurrir de las décadas: “*Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión*”.

- Posibilitar el acceso a toda la información y documentación de una forma fácil, rápida y organizada.
- Fomentar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación la Biblioteca.
- Promover la formación permanente del personal bibliotecario.
- Normalizar los procesos técnicos y los procedimientos para el acceso a los servicios bibliotecarios.
- Innovar en los servicios y actividades ofrecidos, de manera que permitan ampliar la cobertura de necesidades las comunidades vulnerables atendidas. Esta finalidad lleva implícita la necesidad de promover la formación del bibliotecario

para entender las necesidades de la comunidad y con esto generar la innovación de los servicios y actividades.

Los servicios prestados por la biblioteca, deben desarrollarse de acuerdo a los compromisos adquiridos en dicho documento:

- Lectura y consulta en salas, consulta para investigadores fondo antiguo.
- Hemeroteca con sala de lectura de prensa diaria y revistas.
- Orientación e información general y bibliográfica, tanto presencial como electrónica.
- Préstamo personal y colectivo (incluido préstamo de libro electrónico), préstamo interbibliotecario, solicitándolo a otras bibliotecas.
- Actividades culturales, cuentacuentos, talleres de escritura, etc.
- Club de lectura para adultos e infantil.
- Actividades para la “Animación a la lectura y escritura”.
- Red multimedia con acceso a Internet y ofimática.

En cuanto a los *derechos* de los usuarios en relación a los servicios prestados el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece entre otros:

- Acceso libre y gratuito a las dependencias públicas, sin acreditación de identidad.
- Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y de forma personal por el personal docente.
- Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.
- Presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados.
- Localizar y solicitar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.
- Localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica, política o religiosa.
- Servicios de acceso y atención electrónica.

En cuanto a los *deberes* que deben cumplir los usuarios, se establecen:

- Cumplir las medidas de seguridad establecidas en cada momento.
- Uso adecuado de fondos, equipos e instalaciones.
- Responsabilizarse del carné y de su uso.
- Mantener un comportamiento correcto y mantener el orden.
- Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- Respetar la legislación vigente en propiedad intelectual.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas.
- Respetar condiciones de uso de instalaciones y servicios.
- Respetar horarios, instalaciones y materiales.
- Respetar plazos de préstamo.

- Notificar sus cambios de domicilio.
- Abstenerse de subrayar, escribir o mutilar los materiales.

***Compromiso de Calidad e indicadores de evaluación:***

La biblioteca se compromete a que los servicios que presta tienen un sistema de evaluación y un compromiso de calidad, para ello deben de tenerse en cuenta:

- Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.
- La Biblioteca garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios que maneja.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de cinco días.
- Responder a las solicitudes de cesión de instalaciones en un plazo máximo de 3 días laborales.
- Colocación de obras devueltas en el plazo máximo de 60 minutos.
- Las solicitudes de información vía electrónica se responden en el plazo máximo de dos días laborables.
- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se tramitarán en el plazo máximo de siete días.

***Normativa reguladora:***

- Real Decreto 951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/1996, 12 de abril (BOE nº 162, de 08/07/2006).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE nº 268 de 05/11/2014).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.

- Norma UNE de AENOR 93200:2008 de Cartas de Servicio.

La participación y colaboración de los ciudadanos, investigadores y usuarios para la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos se articula mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentación de las encuestas de satisfacción, que son:

- Presencial, en la propia biblioteca.
- Telemática, a través del e-mail de la biblioteca o el formulario de la página web.
- Escrita, a través de los formularios existentes en la biblioteca, en el apartado de atención al usuario, o por el correo postal a la biblioteca.
- Donación, mediante la donación o cesión de todo tipo de colecciones.
- Solicitud, mediante las disponibles en la página web y formularios existentes en la biblioteca.
- Participación en las encuestas de satisfacción.
- Presentación de las sugerencias y quejas.

***De carácter complementario:***

Biblioteca Público Municipal Mari Carmen Campoy

C/ Virgen de la Salud, 48 Archena (Murcia). C.P. 30600

Contacto: Teléfono y Whatsapp 686 694 846 Página web: [www.archena.es](http://www.archena.es)

Horarios: De lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 horas y de 16.00 a 20.00 horas.