

# carta de servicios

## red de bibliotecas municipales



Ayuntamiento de Salamanca

# s a l a m a n c a



*Este Ayuntamiento ha emprendido un camino sin retorno hacia la consecución de la Calidad de los Servicios que presta a los ciudadanos.*

*Uno de los pasos iniciales de esta senda se ha plasmado en la Carta de Servicios que tienes en las manos en la que, además de información importante en relación con los servicios prestados, se concretan los compromisos que se asumen para avanzar en la dirección indicada.*

*Contamos con tu colaboración para que nos ayudes a superarnos cada día, de forma que consigamos alinear nuestro deseo con tus expectativas.*

*El Alcalde  
Julián Lanzarote Sastre*

## **Misión de la Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca**

La Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca es un servicio público que tiene como misión facilitar y promover el acceso a la información, la educación, el ocio y la cultura, sin ningún tipo de discriminación.

Las bibliotecas pertenecientes a la red se plantean mejorar cada día la calidad de sus servicios y convertirse, además, en lugares de encuentro y espacios de comunicación y promoción del libro y la lectura.

Esta Carta de Servicios describe los compromisos de calidad con nuestros usuarios y con los ciudadanos en general.

## ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?



**SERVICIO DE PRÉSTAMO:** la mayoría de los documentos (libros, Cds, VHS, DVD, CD-Rom, revistas...) de la biblioteca pueden llevarse en préstamo. Para ello es necesario poseer el carnet de usuario. Las condiciones de préstamo se especifican en la guía de uso que se facilita en las bibliotecas.

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO:** Información personalizada sobre fondos, fuentes documentales y servicios. Información a través de la "Guía de uso de la biblioteca" que se distribuye a los usuarios. Información en la web de la red de bibliotecas (<http://bibliotecas.aytosalamanca.es>) sobre calendario, accesos, horarios, normas de uso, fondos, servicios, actividades y publicaciones.

**CONSULTA Y REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:** Consulta de documentos tanto de libre acceso como de acceso restringido. Reproducción de documentos mediante autoservicio de fotocopias, con arreglo a la normativa vigente.

**PUBLICACIONES:** Guías de información bibliográfica, boletines de novedades, guías temáticas, boletines de sumarios, dossiers de prensa, catálogos de exposiciones...

**FORMACIÓN DE USUARIOS Y VISITAS GUIADAS:** Actividades encaminadas a dar a conocer los espacios, fondos y secciones de la biblioteca.

**ACTIVIDADES CULTURALES:** Programación de espectáculos, exposiciones, conferencias, talleres, presentaciones de libros... Organización de ferias del libro.

### OTROS SERVICIOS

\* **Acceso a Internet e infraestructura para uso de ordenadores portátiles** (en la Biblioteca Torrente Ballester).

\* **Accesos adaptados para discapacitados** (en las bibliotecas Torrente Ballester y Miraltormes).

\* **Préstamo interbibliotecario:** Solicitud de documentos de bibliotecas ubicadas fuera de la ciudad para su consulta en sala (en la Biblioteca Torrente Ballester).

# Derechos de los usuarios en relación con los servicios

Los usuarios de la Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceder libre, gratuitamente y sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a todos los servicios de la Red de Bibliotecas Municipales, previa aceptación de las normas internas.
- Acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimiento establecido.
- Recibir información sobre los fondos y servicios.
- Acceder al servicio de préstamo previa obtención del carnet de usuario.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación con los materiales y servicios según la legislación vigente.

## Deberes

- Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia las personas, bienes muebles e inmuebles sin causar ningún perjuicio o daño.
- Utilizar los espacios de las bibliotecas y los medios informáticos con la finalidad establecida para los mismos.
- Hacer un uso responsable del carné de biblioteca, teniendo en cuenta que éste es personal e intransferible.
- Respetar la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.
- Facilitar con veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia los datos de carácter personal que se les soliciten. En este sentido, será obligación de los usuarios mantener actualizados los datos de forma tal que correspondan a la realidad en cada momento.



## FORMAS DE COLABORACIÓN: SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios de la Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados cumpliendo las normas de la biblioteca y expresando sus opiniones a través de encuestas de satisfacción, o mediante:

- la formulación de propuestas y sugerencias.
- la presentación de reclamaciones y quejas.



Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio a través de un formulario que podrán recoger en la biblioteca y que podrán entregar:

- En el buzón de sugerencias situado en el mostrador de información
- En cualquiera de los mostradores de las bibliotecas de la red.
- En el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca.

### NORMATIVA:

Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE, 31/05/1989)

Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León

Pautas sobre los servicios de las Bibliotecas Públicas

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, de la Ley de Propiedad Intelectual.

## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

Para garantizar su cumplimiento medimos

### PRÉSTAMO

- Proporcionar gratuitamente la primera emisión del carné de biblioteca, en un plazo máximo de 1 día hábil, con sólo rellenar la solicitud, entregando dos fotos tamaño carnet y mostrando el DNI (con una autorización para los menores de 15 años).

- El número de carnets dentro de plazo.

- Comunicar por escrito la disponibilidad de los documentos reservados en un plazo máximo de siete días hábiles desde la devolución de los mismos.

- Porcentaje de reservas cuya disponibilidad se comunica en 7 días hábiles.

### HEMEROTECA

- Proporcionar la consulta de las publicaciones periódicas atrasadas solicitadas por el usuario en un plazo máximo de 1 día hábil.

- Porcentaje de publicaciones entregadas en plazo

- Adquirir y facilitar la consulta de prensa local en el día.

- Porcentaje de días en los que se adquiere y se expone la prensa del día.



## OTRAS

- Dar respuesta a las peticiones de adquisición de documentos (desideratas) en un plazo máximo de dos meses.
- Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo de tres días hábiles e informar de las incidencias en un plazo máximo de siete días hábiles.
- Contestar a las quejas y sugerencias que formulen los usuarios en un plazo máximo de veinte días hábiles

- N° de Desideratas y tiempo medio de respuesta.

- N° de solicitudes tramitadas en tres días hábiles.

- Porcentaje de quejas o sugerencias contestadas en 20 días hábiles.

## INFORMACIÓN

- Proporcionar información inmediata sobre las condiciones del acceso, de la consulta y préstamo de los fondos y de los servicios que ofrece la Red de Bibliotecas Municipales, (entregando además una guía de uso...).
- Atender en el acto a las preguntas relacionadas con los fondos de las bibliotecas, en las secciones correspondientes.
- Actualizar mensualmente la información de la web de la biblioteca.



# DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS

e-mail: [biblio@aytosalamanca.es](mailto:biblio@aytosalamanca.es)

página web: <http://bibliotecas.aytosalamanca.es>

## **BIBLIOTECA "TORRENTE BALLESTER"**

Paseo de los Olivos 10-22. 37005 Salamanca

Tfno.: 923 282069 Fax: 923 282835

Autobuses: Líneas 3 y 6

Lunes a viernes: 9.30 a 21.00 h.

Sábados: 9.30 a 14.00 h.

## **BIBLIOTECA "GABRIEL Y GALÁN"**

Plaza de Gabriel y Galán s/n. 37005 Salamanca

Tfno.: 923 220099

Autobuses: Líneas 2, 6 y 11

Lunes a viernes: 10.00 a 14.00 h.

y de 17.00 a 20.00 h.

## **BIBLIOTECA "CENTRO CULTURAL MIRALTORMES"**

C/ Lugo s/n. 37003 Salamanca

Tfno.: 923 183690

Autobuses: Líneas 4 y 7

Lunes a viernes: 11.00 a 14.00 h.

y de 17.00 a 20.00 h.

## **BIBLIOTECA "BARRIO VIDAL"**

C/ Emigdio de la Riva. 37005 Salamanca

Tfno.: 923 235768

Autobuses: Líneas: 2 y 9

Lunes a viernes: 17.00 a 20.00 h.

## **TALLER DE LECTURA**

### **"CENTRO CÍVICO DE CHAMBERÍ"**

C/ La Avena. 37008 Salamanca

Autobuses: Líneas 1, 5, 8 y 10

Lunes a viernes: 17.00 a 20.00 h.

## **BIBLIOTÉCA MUNICIPAL**

Recorre distintos barrios de la ciudad de Salamanca.

Información y consultas en Biblioteca "Torrente Ballester"

*Estos horarios sufren variación en verano.*



Ayuntamiento de Salamanca

