

CARTA DE SERVICIOS

RED DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES

ÍNDICE

1. Definición
2. Organigrama
3. Servicios que presta
4. Compromisos de calidad asumidos
5. Indicadores de seguimiento
6. Derechos y deberes de las personas usuarias
7. Incumplimiento de compromisos
8. Información sobre la forma de participación de las personas usuarias
9. Direcciones, teléfonos y redes sociales de la unidad

1. Definición

La Biblioteca Municipal de Alcoy es un servicio público de atención a la ciudadanía. Está formada por el conjunto de bibliotecas que constituyen la Red de Bibliotecas Municipales de la ciudad de Alcoy:

- Biblioteca Central «Ricardo Senabre», que contiene la sección infantil-juvenil «Tirisiti».
- Biblioteca Zona Nord, que contiene la sección infantil-juvenil «Els Dracs».
- Agencia de Lectura Municipal La Uixola.

Esta Red forma parte de la Red de Lectura Pública Valenciana y de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana (en adelante, XLPV).

2. Organigrama

- Director/a
- Personal técnico de Archivo y Bibliotecas
- Personal técnico auxiliar de Archivo y Biblioteca
- Personal técnico de animación sociocultural (TASOC)

3. Servicios que presta

- a) **Consulta y búsqueda documental:** información y asesoramiento en la búsqueda de documentos, sea sobre fondos propios o ajenos a los que se tenga acceso.
- b) **Préstamo:** servicio de préstamo de documentos con el carné de socio o socia de la XLPV. Como norma general, se puede disponer libros en préstamo por un plazo de quince días prorrogables y de materiales especiales por siete días no prorrogables.
- c) **Reproducción de documentos:** La Biblioteca Central solo permite la reproducción de aquellos documentos exentos de propiedad intelectual o industrial, y cuyo coste debe ser asumido por la persona solicitante.
- d) **Internet y préstamo de dispositivos electrónicos:** Las Bibliotecas municipales facilitan el acceso a Internet por medio de una red wifi, a la que se accede mediante una clave personal que puede solicitarse en cualquiera de sus centros, siempre que se cuente con carné de lector o lectora. Las personas menores de edad y mayores de 12 años deben aportar autorización expresa del padre, madre o tutor o tutora legal. Con este carné se puede hacer uso de los dispositivos electrónicos para trabajar o consultar internet.
- e) **Préstamo interbibliotecario:** Las Bibliotecas municipales ofrecen la posibilidad de consultar documentos que se encuentran en otras bibliotecas, así como de enviar documentos propios a otras bibliotecas que los solicitan. Para poder consultar documentos que no se encuentran

en las bibliotecas municipales de Alcoy o pedir copia de algún artículo determinado de una revista especializada, la Biblioteca Central puede tramitar la solicitud de préstamo a la biblioteca donde se halla localizado el documento.

- f) **Desideratas:** Se puede solicitar a las Bibliotecas municipales la adquisición de un documento determinado mediante el servicio de desideratas. El personal técnico estudiará la propuesta y responderá lo más pronto posible.
- g) **Actividades de animación lectora y promoción cultural:** Fomento de la lectura por medio de programas específicos, orientados a la ciudadanía en general, como clubes de lectura, feria del libro, conferencias, presentaciones de libros, etc. Existe una programación anual en las secciones infantiles con talleres y actividades didácticas.
- h) **Formación de personas usuarias:** Se realizan sesiones formativas orientadas a formar a las personas usuarias de las Bibliotecas municipales en los diferentes recursos y servicios que disponen tanto la Red municipal como la XLPV.
- i) **Difusión:** Difusión de novedades en los servicios y recursos de información por medio de web, redes sociales y blog.

4. Compromisos de calidad asumidos

- a) Consulta y búsqueda documental
 - Identificar los documentos que se solicitan.
- b) Préstamo
 - Mantener, actualizar y renovar el fondo documental.
 - Facilitar el acceso mediante el sistema de préstamo de documentos.
 - Incrementar el número de nuevas personas usuarias.
 - Incrementar el número de préstamos.
 - Comunicar, al menos en el 90% de los casos, la disponibilidad de los documentos reservados en un plazo de un día hábil desde que son devueltos.
- c) Internet y préstamo de dispositivos electrónicos
 - Facilitar la conexión a internet y el acceso a la información en red.
- d) Préstamo interbibliotecario
 - Facilitar el acceso a los documentos que no estén disponibles en las Bibliotecas municipales de Alcoy y ofrecer los propios a otras bibliotecas.
 - Envío del 90% de las solicitudes en un plazo máximo de una semana.
- e) Desideratas
 - Facilitar la adquisición de documentos solicitados.
 - Atender las demandas en, al menos, un 70% de los casos.
- f) Actividades de animación lectora y promoción cultural
 - Realización de al menos 12 sesiones al año para público infantil o juvenil.
 - Ofrecer un mínimo de 30 visitas escolares en las Bibliotecas municipales.
 - Realización de al menos 10 actividades anuales para personas adultas.
- g) Formación de personas usuarias
 - Realizar al menos 10 horas anuales de formación para las personas usuarias de las Bibliotecas municipales.
- h) Difusión
 - Dar a conocer las Bibliotecas municipales, sus fondos y sus recursos.
 - Aumentar la visibilidad de la institución.
 - Ofrecer, al menos, una vez a la semana información en las redes sociales sobre las actividades que se organizan o novedades en servicios y recursos.

5. Indicadores de seguimiento

- a) Consulta y búsqueda documental
 - Número anual de consultas documentales realizadas.
 - Número anual de consultas documentales resueltas.
- b) Préstamo
 - Número anual de adquisiciones.
 - Número anual de nuevas personas usuarias
 - Número mensual y anual de préstamos.

- Número de reservas realizadas.
 - Número de reservas realizadas comunicadas en el plazo de un día hábil desde su devolución.
- c) Internet y préstamo de dispositivos electrónicos
- Número de conexiones realizadas en la wifi de las Bibliotecas municipales.
 - Número de préstamos de dispositivos electrónicos.
- d) Préstamo interbibliotecario
- Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por las Bibliotecas municipales.
 - Número de solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas a las Bibliotecas municipales de Alcoy.
 - Número de respuestas en plazo.
- e) Desideratas
- Número anual de desideratas solicitadas.
 - Número anual de desideratas aceptadas y tramitadas.
- f) Actividades de animación lectora y promoción cultural.
- Número de actividades realizadas orientadas a público infantil o juvenil.
 - Número de visitas escolares realizadas.
 - Número de actividades realizadas orientadas a personas adultas.
 - Número de participantes por actividad realizada.
- g) Formación de personas usuarias
- Número de horas anuales de formación de personas usuarias.
- h) Difusión
- Número de accesos en las redes sociales, OPAC, eBiblio y eFilm.

6. Derechos y deberes de las personas usuarias

Derechos:

- Atención, información y formación sobre la organización, servicios y usos de la red de bibliotecas municipales.
- Consulta de fondos y préstamo a domicilio, de acuerdo con la normativa de la Red de Bibliotecas municipales y de lo que determine la XLPV.
- Consulta de catálogos o bases de datos propias de la Red de Bibliotecas Municipales.
- Acceso a documentos que no se encuentran entre los fondos de las Bibliotecas municipales mediante el servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- Se podrá solicitar a la Dirección de la Biblioteca una autorización expresa para la consulta de documentos o fondos especiales, antiguos o valiosos, que se hallan fuera del régimen ordinario de préstamo, justificando previamente la necesidad de dicha consulta.
- Acceso gratuito a internet en cualquier centro de las Bibliotecas municipales.
- Sugerencias y reclamaciones por escrito a la Dirección de la Biblioteca.
- Conocimiento de las normas de la Red de Bibliotecas municipales desde el mismo momento del acceso a sus instalaciones y servicios.

Deberes:

- Correcto uso de los servicios, equipos y documentos de la Red de Bibliotecas municipales.
- Mantenimiento del buen orden y respeto al resto de personas usuarias, así como al personal de la red de bibliotecas municipales.

7. Incumplimiento de compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta. En un plazo máximo de 20 días hábiles, la persona responsable de calidad del Servicio se pondrá en contacto por el medio que haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, si es el caso, para solucionar el incumplimiento denunciado.

8. Información sobre la forma de participación de las personas usuarias

Para participar en la mejora de los servicios de las Bibliotecas municipales se pueden formular propuestas, que pueden ser enviadas mediante los canales de participación que el Ayuntamiento de Alcoy pone a disposición de la ciudadanía:

- Registro General (C/ Sant Llorenç, 2) solicitando cita previa.
- Sede Electrónica.
- Buzón Ciudadano, excepto aquellas cuestiones que, por sus propias características, requieren una solicitud formal por Registro General o Sede Electrónica.
- Correo electrónico de las Bibliotecas municipales: es el medio más rápido para contactar con el Departamento y plantear consultas o peticiones.

9. Direcciones, teléfonos y redes sociales de la unidad

Biblioteca Central «Ricardo Senabre» y sección infantil-juvenil «Tirisiti»:

- Teléfono: 96 553 71 43
- Dirección: Avda. País Valencià, 1 - 03801 Alcoy
- Horario:
 - Biblioteca Central
 - Curso académico
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h y 16 h a 20:30 h
 - Sábado: 9:30 h a 14 h
 - Verano
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h
 - Sección infantil-juvenil «Tirisiti»
 - Curso académico
 - Lunes a viernes: 16 h a 20 h
 - Verano
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h

Biblioteca Zona Nord y sección infantil-juvenil «Els Dracs»:

- Teléfono: 96 553 71 57
- Dirección: Av. de Andalucía, 13 - 03804 Alcoy (planta 1, Centro Social)
- Horario:
 - Biblioteca
 - Curso académico
 - Lunes a viernes: 10 h a 13.30 h y 16.30: h a 20 h
 - Verano (agosto cerrada)
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h
 - Sección infantil-juvenil «Els Dracs»
 - Curso académico
 - Lunes a viernes: 16.30 h a 20 h
 - Verano (agosto cerrada)
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h

Agencia de Lectura Municipal La Uixola

- Teléfono: 96 553 72 56
- Dirección: Plaça Enric Valor, s/n - 03802 Alcoy
- Horario:
 - Curso académico
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h y 16 h a 20:30 h
 - Sábado: 9:30 h a 14 h
 - Verano
 - Lunes a viernes: 9 h a 14 h

Web: <https://www.alcoi.org/ca/areas/cultura/biblioteca/>

Correo electrónico: biblioteca@alcoi.org

Blog: <https://serafi.wordpress.com/>
Facebook: <https://ca-es.facebook.com/bibliotequesalcoi/>
Twitter: https://twitter.com/biblio_alcoi