

CARTA DE SERVICIOS CONCEJALÍA DE BIBLIOTECAS



1. Finalidad de la carta

La Carta de Servicios de Bibliotecas informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Red Municipal de Bibliotecas de Elche, los compromisos de calidad asumidos y los canales disponibles para acceder a sus recursos, actividades y servicios de información, lectura y préstamo.

2. Misión

Facilitar el acceso libre y cercano a la lectura, la información, la cultura y el conocimiento, promoviendo el hábito lector, el aprendizaje permanente, la participación cultural y la igualdad de oportunidades en barrios, pedanías y espacios municipales.

3. Personas destinatarias

- Ciudadanía de Elche usuaria de la Red Municipal de Bibliotecas.
- Público infantil, juvenil y adulto interesado en la lectura, la consulta y el préstamo de materiales.
- Centros educativos, AMPAS, asociaciones, entidades culturales y colectivos ciudadanos.
- Personas investigadoras, estudiantes y usuarios que necesitan apoyo documental o acceso al catálogo.
- Vecinos de barrios y pedanías atendidos por bibliotecas sucursales o por el bibliobús.
- Visitantes que deseen acceder a información bibliográfica, cultural o local.

4. Servicios principales

- Información y atención presencial, telefónica y digital sobre fondos, horarios, actividades y servicios bibliotecarios.
- Consulta en sala de libros, prensa, revistas, materiales audiovisuales y otros recursos disponibles.
- Préstamo de documentos y gestión del carné de usuario conforme a las normas de la Red de Bibliotecas.
- Acceso al catálogo bibliográfico y orientación en la búsqueda de libros, revistas, música, películas, documentales, juegos y otros materiales.
- Servicio de bibliobús para acercar la lectura a zonas del municipio sin biblioteca física cercana.
- Programación de actividades de animación lectora, clubes de lectura, presentaciones, talleres y propuestas culturales.
- Colaboración con colegios, institutos, asociaciones y otras entidades para visitas, formación de usuarios y actividades de fomento lector.
- Recepción de sugerencias de adquisición, desideratas y propuestas de mejora del servicio.
- Difusión de información bibliotecaria, novedades y actividades a través de los canales oficiales.

5. Compromisos de calidad

- Atender de forma correcta, profesional y respetuosa a las personas usuarias.
- Ofrecer información clara y actualizada sobre horarios, servicios, fondos, actividades y condiciones de uso.

- Responder las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Tramitar o derivar las solicitudes que no sean competencia directa del servicio en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Mantener actualizada la información básica de la Red Municipal de Bibliotecas en los canales oficiales.
- Informar de cambios relevantes en horarios, actividades o condiciones de acceso cuando sean conocidos por el servicio.
- Atender quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Promover actividades de fomento de la lectura dirigidas a diferentes edades y perfiles de público.
- Favorecer el acceso a los servicios bibliotecarios en barrios y pedanías mediante la red de bibliotecas y el bibliobús.
- Impulsar la mejora continua del servicio a partir de incidencias, sugerencias e indicadores de seguimiento.

6. Indicadores de seguimiento

- Número de personas usuarias atendidas en bibliotecas y bibliobús.
- Número de préstamos realizados.
- Número de nuevos carnés expedidos.
- Número de consultas atendidas presencialmente, por teléfono y por correo electrónico.
- Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo comprometido.
- Número de actividades de fomento lector, talleres, clubes de lectura y presentaciones realizadas.
- Número de participantes en actividades bibliotecarias.
- Número de visitas escolares o acciones de formación de usuarios realizadas.
- Número de sugerencias de adquisición o mejora recibidas.
- Número de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en plazo.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias, cuando se realicen encuestas.

7. Derechos de las personas usuarias

- Recibir una atención correcta, igualitaria y respetuosa.
- Obtener información clara sobre horarios, servicios, fondos, actividades y normas de uso.
- Acceder a los servicios bibliotecarios en las condiciones establecidas.
- Utilizar los fondos y recursos disponibles conforme a las normas de préstamo y consulta.
- Presentar solicitudes, sugerencias, quejas y reclamaciones por los canales habilitados.
- Recibir respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Acceder a la información pública en los términos previstos por la normativa de transparencia.

8. Deberes de las personas usuarias

- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, fondos, equipos y materiales bibliotecarios.
- Respetar las normas de funcionamiento, préstamo, devolución, silencio, convivencia y uso de cada espacio.
- Tratar con respeto al personal del servicio y al resto de personas usuarias.
- Facilitar datos veraces cuando sean necesarios para la expedición del carné, reservas, préstamos o actividades.
- Devolver los materiales prestados en los plazos establecidos y en buen estado.
- Comunicar incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio o a la información publicada.

9. Canales de atención

Red Municipal de Bibliotecas de Elche

- Biblioteca Central Pedro Ibarra: Replaceta del Santísimo Cristo de Zalamea, 1, 03204 Elche.
- Teléfono: 966 65 81 25.
- Correo electrónico: biblioteca.central@elche.es.
- Web municipal: www.elche.es/bibliotecas/.
- Catálogo bibliográfico: acceso desde la web municipal de bibliotecas.
- Información y trámites municipales: www.elche.es.

Los horarios, actividades, condiciones de préstamo, catálogo, bibliotecas sucursales y paradas del bibliobús deberán consultarse en la web municipal o en los canales oficiales, al estar sujetos a cambios por temporada, festivos o necesidades del servicio.

10. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias podrán presentarse a través de los canales oficiales habilitados por el Ayuntamiento de Elche y por la Red Municipal de Bibliotecas. Cuando la cuestión planteada no sea competencia directa del servicio, se orientará a la persona usuaria hacia el órgano, entidad o administración que corresponda.

11. Revisión de la carta

Esta Carta de Servicios deberá revisarse, al menos, cada dos años o cuando se produzcan cambios relevantes en la organización, horarios, servicios, canales de atención, normas de préstamo o compromisos de calidad.

12. Observación para Transparencia

Antes de su aprobación definitiva conviene validar internamente los plazos de respuesta, los responsables de medición de indicadores, los datos actualizados de cada biblioteca y el procedimiento concreto de tramitación de quejas y sugerencias.