

CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECAS



ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA,
FAMILIA, POLÍTICA SOCIAL Y JUVENTUD

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	2
• OBJETIVOS	2
• NORMATIVA	3
• SERVICIOS PRESTADOS	5
◦ Préstamo y consulta en sala	
◦ Orientación e información	
◦ Ordenadores de uso público y acceso a Internet	
◦ Actividades formativas y de animación a la lectura	
◦ Difusión y comunicación	
◦ Espacios para el estudio y el trabajo en grupo	
◦ Otros servicios	
◦ Centro de Documentación "María Esperanza Morón García"	
◦ Tramitación de sugerencias, felicitaciones y reclamaciones	
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	8
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	9

INTRODUCCIÓN

Esta Carta de Servicios hace referencia a la Red de Bibliotecas Municipales como servicio público integrado por las Bibliotecas Miguel de Cervantes, Rosalía de Castro, Benito Pérez Galdós, Mediateca.

No se incluye en esta carta de servicios la Biblioteca Municipal Universitaria ESIC debido a que presenta características de acceso diferentes al resto de Bibliotecas Municipales. No obstante, se informa de su dirección, teléfono y horario.

OBJETIVOS

El objetivo fundamental de la Red de Bibliotecas Municipales es proporcionar a la ciudadanía un acceso libre y sin límites al conocimiento, la cultura y la información, medios indispensables para lograr la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y sus individuos.

Para ello, se ocupa de reunir, organizar y difundir colecciones de documentos en todos los soportes, adecuadas a las distintas necesidades de los usuarios, poniéndolas a su disposición mediante los servicios necesarios, en instalaciones dotadas con los medios técnicos y humanos que garantizan un acceso eficaz, libre y gratuito.

Las bibliotecas de Pozuelo de Alarcón quieren ser centros de relación y participación y ofrecen a sus usuarios espacios accesibles para la producción de conocimiento y el intercambio de información y cultura.

La Red de Bibliotecas Municipales trabajan para crear, consolidar y promocionar la lectura en los niños desde sus primeros años hasta la adultez

Asimismo, estimula y fomenta el uso de sus colecciones mediante el desarrollo de actividades culturales complementarias, con especial atención al público infantil.

NORMATIVA

Ámbito nacional

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 29/06/1985)
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 28/1/1986)
- 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 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas (BOE, 23/06/2007)
- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (BOE, 01/01/2008)
- Ley 23/2011, de 29 de julio, del Depósito Legal (BOE, 30/07/2011)
- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público

Ámbito autonómico

- Ley 7/2023, de 30 de marzo, del Libro, la Lectura y el Patrimonio Bibliográfico de la Comunidad de Madrid (BOCM, 12/04/2023)
- Ley 8/2023, de 30 de marzo, de Patrimonio Cultural de la Comunidad de Madrid (BOCM, 12/04/2023)

NORMATIVA

Pautas internacionales

- Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (2022)
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas / FIAB,UNESCO 2001. Documento con normas y recomendaciones para la prestación del servicio de biblioteca pública.

SERVICIOS PRESTADOS

(*) SERVICIOS NECESARIO CARNÉ ÚNICO DE BIBLIOTECAS

PRÉSTAMO Y CONSULTA EN SALA

- Préstamo individual presencial y digital. Préstamo de libros, audiovisuales, música, revistas, comics y contenidos digitales (*)
- Préstamo institucional. Préstamo de materiales dirigido a instituciones, asociaciones, centros escolares, y entidades sociales y culturales (*)
- Préstamo Intercentros. Servicio de préstamo y devolución de libros entre todas las bibliotecas adscritas a este servicio, gestionado por la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid (*)
- Servicio de reservas. Reserva de ejemplares prestados (*)
- eBookPozuelo. Servicio de préstamo de documentos electrónicos del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón específico para usuarios de las Bibliotecas de Pozuelo de Alarcón (*)
- eBiblioMadrid. Servicio de préstamo de documentos electrónicos de la Comunidad de Madrid (*)
- Consulta y lectura. Acceso directo a los fondos de las bibliotecas
- Desideratas. Solicitud de compra de documentos para completar colecciones

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

- Información general y orientación bibliográfica. Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que formulen los usuarios
- Información sobre la Colección Pozuelo de Alarcón. Fondo especializado sobre Pozuelo de Alarcón
- Servicio de acceso al catálogo en línea. Acceso en línea 24/7 al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

ORDENADORES DE USO PÚBLICO Y ACCESO A INTERNET

- Uso de ordenadores con acceso a Internet. Se dispone de ordenadores con aplicaciones informáticas y acceso a Internet, sujeto a filtros de contenido. (*)
- Servicio de impresión de documentos (*)
- Red de conexión WiFi. Acceso a red inalámbrica, sujeta a filtros de contenido

ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE ANIMACIÓN A LA LECTURA

- Formación de usuarios de bibliotecas. Programas y actividades educativas orientadas a facilitar un uso autónomo y adecuado de las bibliotecas
- Actividades culturales y de animación a la lectura. Talleres, clubes de lectura, encuentros con autores, presentaciones de libros, exposiciones, Feria del Libro, Celebración Día de la Biblioteca, Cuentacuentos, etc.

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Página web de las bibliotecas municipales. Contenidos e información sobre las instalaciones, noticias, recomendaciones, novedades, trámites, fondos y actividades de las bibliotecas municipales.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN “MARÍA ESPERANZA MORÓN GARCÍA”

Cuenta con una amplia colección de documentos en distintos soportes especializados en Pozuelo de Alarcón, así como obras que, por razón de su antigüedad, singularidad o valor, precisan de una especial protección y tratamiento.

ESPACIOS PARA EL ESTUDIO Y EL TRABAJO EN GRUPO

Las bibliotecas municipales cuentan con salas de estudio y el trabajo en grupo disponibles en las bibliotecas Miguel de Cervantes, Benito Pérez Galdós, Rosalía de Castro y Municipal Universitaria ESIC. (*)

OTROS SERVICIOS

- Programa de accesibilidad en bibliotecas. Adecuación de instalaciones y adquisición de fondos especializados
- Espacios adaptados a diferentes grupos de edad. Las bibliotecas Miguel de Cervantes, Rosalía de Castro y Benito Pérez Galdós cuentan con instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones periódicas adaptadas a los distintos grupos de edad de la población (infantil, juvenil, público adulto)
- Espacio de Hemeroteca. Todos los centros disponen de un espacio habilitado para la lectura y consulta de publicaciones periódicas
- Disponibilidad de espacios para actividades socioculturales. La Red de Bibliotecas municipales dispone de salas polivalentes y de grupos para la realización de actividades socioculturales sin ánimo de lucro. (*)
- Asesoramiento a colegios del municipio en creación de bibliotecas escolares

SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RECLAMACIONES

- Tramitación de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones remitidas por la ciudadanía

COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

Referidos a las Bibliotecas Miguel de Cervantes, Rosalía de Castro y Benito Pérez Galdós y Mediateca

- Horario de apertura de lunes a domingo. Se proporciona servicio bibliotecario a la ciudadanía más del 85% de días del año, salvo causas ajenas al servicio.
- N° de visitantes/año: estimado + de 200.000 visitas/año.
- N° de consultas de información atendidas por el personal bibliotecario: estimado entre 5.000-7.000 consultas/año.
- N° de documentos en las bibliotecas: + de 245.000 a fin de año.
- N° de documentos incorporados a la colección (soporte papel + electrónico): estimado \geq 1.500 documentos/año.
- N° total de títulos de publicaciones periódicas (prensa y revistas) \geq 40 Títulos por biblioteca.
- N° de carnés de biblioteca dados de alta/ año: estimado entre 1.800-2.000.
- N° de préstamos / año: estimado \geq 100.00000 préstamos.
- N° de sesiones de actividades de difusión y animación a la lectura: estimado entre 250-300 sesiones.
- Colaboraciones Centros Educativos: N° de sesiones de formación realizadas: estimado entre 20 y 25 / N° de participantes: estimado entre 300-500.
- N° de presentaciones de libros de escritores de Pozuelo. Estimado + de 5 presentaciones/año.
- N° de actividades en las que participan los escritores de Pozuelo de Alarcón (sesiones): estimado entre 10-15 año.

DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS

Biblioteca Miguel de Cervantes

Teléfono: 91 351 52 57

Plaza Mayor, 6.

28223 Pozuelo de Alarcón.

Mediateca

Teléfono: 673 681 942

Plaza del Padre Vallet, s/n.

28223 Pozuelo de Alarcón.

Biblioteca Rosalía de Castro

Teléfono: 91 799 01 89

Calle de la Estación, 2

28224 Pozuelo de Alarcón

Biblioteca Benito Pérez Galdós

Teléfono: 91 512 33 89

Calle voltorno, 2

28223 Pozuelo de Alarcón

Horario general: de lunes a viernes de 8.30 a 21.00 horas.

Sábados de 10 a 20 horas.

Domingos de 10 a 19 horas.

Consultar en web días festivos y de cierre de las bibliotecas.

Correo electrónico bibliotecas: bibliotecas@pozuelo.madrid

Biblioteca Municipal Universitaria ESIC

Carretera de Húmera, 88

28224 Pozuelo de Alarcón

Horario general: de lunes a viernes de 8.30 a 21.00 horas.

Sábados de 10.00 a 14.00 horas. Consultar en web municipal días festivos y de cierre así como los periodos de horario ampliado, de 8,30 a 1.00 am en épocas de exámenes.

CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

- Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)
- Pozuelo Responde
- Buzón de correo electrónico de la Unidad
- Buzón de la alcaldesa