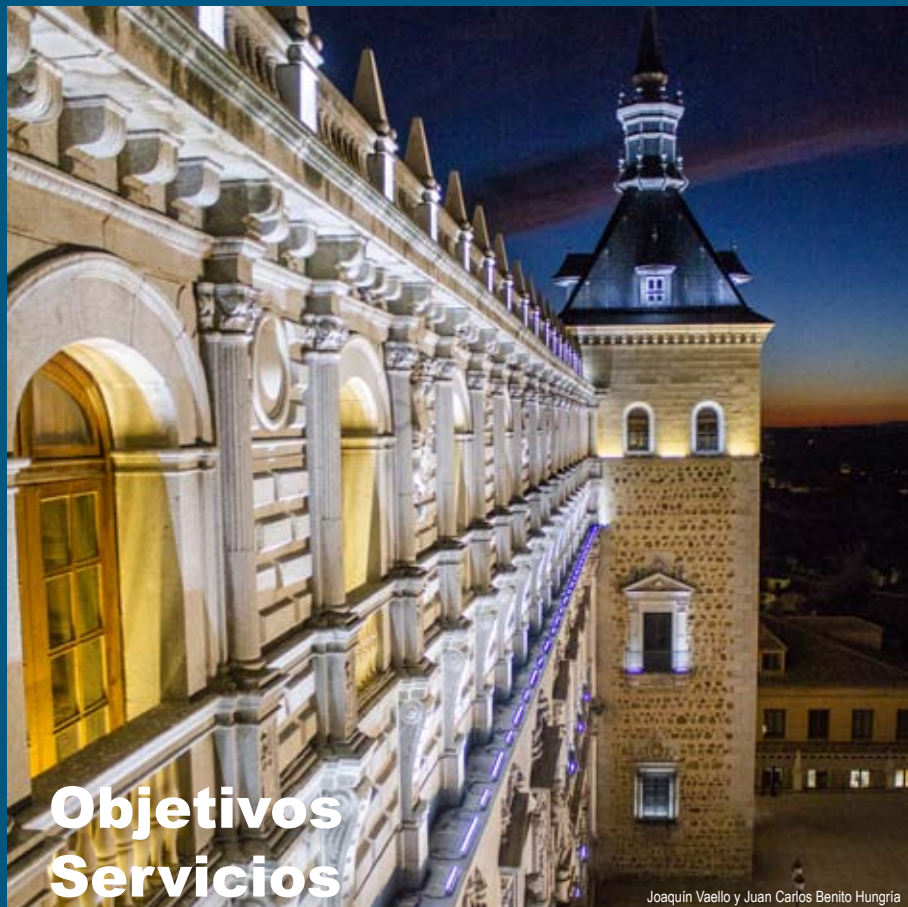


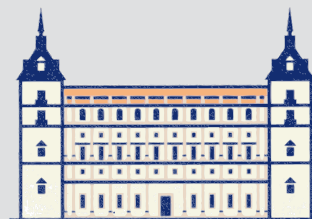
Carta de servicios



Objetivos
Servicios
Compromisos
Garantías

Joaquín Vaello y Juan Carlos Benito Hungria

Biblioteca de Castilla-La Mancha



BIBLIOTECA
de Castilla-La Mancha

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

La Biblioteca de Castilla-La Mancha es la cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y el principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, coordinando su funcionamiento desde el punto de vista técnico y ofreciendo, además, servicios de biblioteca pública de carácter general y especializado.

Orgánicamente está adscrita a la Viceconsejería de Cultura de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

OBJETIVOS Y FINES.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha tiene una doble misión. Como cabecera del sistema bibliotecario regional es el Centro de Control Bibliográfico que garantiza la conservación y difusión de su patrimonio bibliográfico, informativo y cultural, recopilando y difundiendo la Bibliografía Regional, además de asesorar y coordinar técnicamente los servicios comunes a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, como el Catálogo Colectivo y la Biblioteca Digital (BIDICAM).

Como biblioteca pública desarrolla las competencias informativas de todos los ciudadanos, diseñando programas de formación y servicios específicos para los diferentes colectivos, contribuyendo a la igualdad de acceso al conocimiento y a la cultura e impulsando la formación de ciudadanos informados y críticos, conocedores de la realidad de su región y capaces de participar activamente en el desarrollo de una sociedad democrática. La Biblioteca se configura como un atractivo lugar de encuentro, físico y virtual, donde se ofrecen servicios de calidad, y donde se promueve el hábito lector como herramienta básica para la inserción del individuo en la sociedad.

Para desarrollar esta doble misión se han definido las siguientes líneas y objetivos estratégicos.

1. Una biblioteca cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
2. Una biblioteca al servicio de todos los ciudadanos.
3. Una biblioteca abierta a la participación.

Esta Carta de Servicios pretende dar a conocer las actividades y servicios que se desarrollan en la Biblioteca de Castilla-La Mancha, siendo las expectativas de sus usuarios y la mejora de la gestión los puntos de partida para la definición de los compromisos. Medir el grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

MARCO LEGAL Y NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha está regulada por:

- 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.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Decreto 28/1998, de 7 abril, de organización de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Decreto 136/2012, de 4 de octubre, por el que se regula el Depósito Legal en Castilla-La Mancha.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y

armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

- Ley 23/2006, de 7 de julio, 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.
- Ley 9/2012, de 29 de noviembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS CON ESTA CARTA.

Los derechos y deberes de los usuarios están recogidos en la Ley de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, su normativa de desarrollo y en la Normativa interna de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

DERECHOS:

Todos los ciudadanos tienen derecho a:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la Biblioteca sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Salvaguardar el derecho a su intimidad, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios proporcionados a los mismos, así como respecto de sus datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y a obtener una respuesta a las mismas.
- Recibir la formación básica para la utilización de sus servicios.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca.
- Participar en las actividades que se organicen con carácter público en la Biblioteca.

DEBERES:

Todos los ciudadanos deberán:

- Atenerse a las medidas de seguridad establecidas en cada momento, y en concreto pasar por el escáner de la entrada principal las mochilas, bolsos, maletines, etc.
- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones de la Biblioteca.
- Responsabilizarse del carné y de su uso.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y los otros usuarios.
- Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios de la Biblioteca.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas fuera de las áreas habilitadas al efecto.



SERVICIOS.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha presta sus servicios, de forma presencial y virtual, a todos los sectores de la población.

Consulta y Préstamo:

- Consulta en las instalaciones de la Biblioteca de todos los fondos, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.
- Acceso a fondos patrimoniales a través de la Biblioteca Digital de Castilla-La Mancha (BIDICAM).
- El préstamo a domicilio permite a cualquier persona con carné de usuario disponer de documentos en distintos soportes por un periodo determinado de tiempo. Ofrece fondos para usuarios infantiles, juveniles y adultos.
- El préstamo interbibliotecario facilita originales o reproducciones de aquellas obras que no se encuentran en nuestra Biblioteca y que están disponibles en otras bibliotecas.
- La Biblioteca proporciona servicio de préstamo colectivo a entidades, clubes de lecturas y bibliotecas de cualquier titularidad.
- La Biblioteca acerca sus fondos a personas con problemas para acceder a sus instalaciones.

Información:

- Información sobre la Biblioteca, sus fondos y servicios.
- Información bibliográfica.
- Orientación, asesoramiento y respuesta a demandas de información de todo tipo.
- Información especializada sobre temas y autores castellano-manchegos y sobre aspectos relacionados con el Patrimonio bibliográfico de Castilla-La Mancha.

Acceso a Internet:

- Acceso libre y gratuito a Internet, a través de los ordenadores de uso público o de la WiFi de la Biblioteca.
- Acceso a recursos electrónicos de información y programas de ofimática.

Reproducción de documentos:

- La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopiadoras y escáner de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.
- También permite la impresión desde los ordenadores de uso público.
- Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente.
- Los usuarios asumirán el coste de las reproducciones.

Formación de usuarios:

- Se proporcionará la formación y orientación, individual y colectiva, necesaria para el mejor aprovechamiento de la información en sus diferentes soportes, tanto impresos como electrónicos.
- La Biblioteca tendrá en cuenta las necesidades específicas de los diferentes colectivos.

Actividades Culturales:

La Biblioteca, como espacio abierto para la reflexión y el debate, programa una oferta variada de actividades culturales (conferencias, exposiciones, cuentacuentos, clubes de lectura, visitas guiadas, etc.) dirigidas a todo tipo de público.

Espacios de encuentro y reunión:

La Biblioteca ofrece distintas instalaciones (salas, espacios expositivos, etc.) a grupos, colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades.

Servicios a bibliotecas de la región:

- La Biblioteca coordina técnicamente la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, impulsando el Catálogo Colectivo de la Red y todos aquellos servicios de carácter común que se desarrollen.

- Adapta la normativa técnica bibliotecaria y propone las pautas necesarias para el tratamiento y la recuperación documental, en el marco de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
- Asesora técnicamente a las bibliotecas de la región.
- Apoya la cooperación entre las bibliotecas y centros integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Apoya a las bibliotecas de la región a través del préstamo de lotes, préstamo interbibliotecario y donaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.
3. Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.
4. Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.
5. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.
6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca
7. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.
9. Oferta de 25 puestos de acceso público a internet y red WIFI en toda la Biblioteca.
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.
14. Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Se pueden consultar en el anexo de la Resolución de fecha 25/04/2016 (publicada en el DOCM de 24/05/2016), por la que se aprueba la revisión de esta Carta de Servicios. También se pueden consultar en Internet, a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de la página web Biblioteca de Castilla-La Mancha, en donde se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los usuarios pueden colaborar en la mejora de los servicios participando en las encuestas de satisfacción que la Biblioteca lleva a cabo anualmente, disponibles en papel en los mostradores de la Biblioteca, en la sede: www.jccm.es y en la página: www.castillalamancha.es/biblioclm

Todos los usuarios pueden hacer llegar a la Biblioteca sus iniciativas, quejas y sugerencias a través de los procedimientos que a continuación se detallan:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Presencialmente o por correo postal mediante un escrito dirigido a: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.
- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro de cualquier oficina de la Junta la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante fax: 925253642.
- Por correo electrónico, dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la sede www.jccm.es de la Junta de Comunidades o de la Biblioteca de Castilla-La Mancha: www.castillalamancha.es/biblioclm
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 si llama desde alguna localidad de la comunidad autónoma de Castilla la Mancha, o al teléfono 902267090 si llama desde fuera de Castilla la Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra comunidad autónoma, donde el personal que atiende la llamada la formalizará en soporte informático.
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, por el canal elegido para su notificación o en su defecto por el canal por el que se haya presentado la reclamación.



GARANTÍA. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Biblioteca contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La Carta de Servicios entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y la validez de los compromisos que en ella se adquieren es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA CARTA.

Trimestralmente, la Biblioteca de Castilla-La Mancha publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta. Asimismo lo comunicará a la Asociación de Amigos de la Biblioteca.

El contenido de la Carta se publicará en un folleto divulgativo que se mantendrá permanentemente actualizado en la sede electrónica <http://www.jccm.es>, en la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha <http://www.castillalamancha.es/biblioclm/> y en soporte papel.

INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO.

• **Presencial:** Alcázar de Toledo.

Horario general, excepto festivos: de lunes a viernes: 8:30 - 21:00 h. Sábados: 9:00 - 14 h.

• **Por correo postal.** La dirección es: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos V, s/n, 45001 Toledo.

• **Telefónico:** 925 256 680

• **Mediante fax:** 925 253 642

• **Por correo electrónico:** biblioclm@jccm.es

• **A través de Internet:** página web: <http://www.castillalamancha.es/biblioclm/>

 Facebook de la biblioteca: <http://www.facebook.com/biblioclm>

 Facebook del Enclave joven: <http://www.facebook.com/enclavejovenbiblioclm/>

 Facebook de la Sala infantil: <http://www.facebook.com/salainfantilbiblioclm/>

• **Transporte público:** Autobuses urbanos. Líneas 1, 3, 5, 10, 11, 12, 22, 41, 42, 61, 62, 71, 72, 94



**RED DE
BIBLIOTECAS
PÚBLICAS**
Castilla-La Mancha





atención al ciudadano
Castilla-La Mancha



Certificada con nº CDS-2008/0004



Castilla-La Mancha