



Carta de Servicios de

Biblioteca Municipal



Misión

Ofrecer a la comunidad los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades en materia de formación, información, cultura y ocio. A su vez, debe también configurarse como un espacio de memoria local, de reivindicación y de búsqueda de la identidad colectiva, mediante la preservación del patrimonio documental local contribuyendo, así, a conservar nuestro pasado. Por tanto, debe encontrarse al servicio de la memoria etnográfica, administrativa, demográfica e iconográfica. Actuar como centro cultural y social con actividades en torno al libro.

Visión

Los servicios de la Biblioteca Municipal de Santomera se prestan sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

Valores

- ⊖ Igualdad en el acceso y diversidad en los contenidos culturales.
- ▶ Adaptación al ámbito digital y multimedia.
- ✍ Libertad intelectual.
- ☾ Pluralidad de los recursos informativos que se reúnen para reflejar la diversidad de la sociedad.
- 💰 Gratuidad de los servicios básicos.
- 🌐 Fomento de la memoria local e identidad colectiva.

Derechos de la ciudadanía

La vecindad del municipio de Santomera, además de los derechos recogidos en el artículo 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispondrá de las siguientes prerrogativas en sus relaciones con la Biblioteca Municipal de Santomera:

- ▶ A disponer de un acceso libre y gratuito a las dependencias públicas, sin acreditación de identidad.
- ▶ A ser atendida con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.
- ▶ A recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.
- ▶ A presentar quejas, sugerencias y agradecimientos sobre los servicios prestados.
- ▶ A localizar y solicitar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.
- ▶ A localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica, política o religiosa.
- ▶ A disponer de servicios de acceso y atención electrónica.
- ▶ Cualquier otro reconocido en la Constitución y demás normas con rango de ley.

Quejas, sugerencias y agradecimientos

Las quejas, sugerencias y agradecimientos dirigidos a la Biblioteca Municipal podrán presentarse tanto de manera presencial como telemática.

Por un lado, está habilitado un procedimiento de carácter presencial para que la vecindad ejerza este derecho ante:

- 📍 Biblioteca Municipal de Santomera:
 - 🕒 De lunes a jueves de 9:00 a 14:00h y de 16:30 a 19:00h. Viernes de 9:00 a 14:00h
 - 📍 Centro Cultural Casa Grande (2ª planta) - Calle Cuatro Esquinas, 58 (30140, Santomera, Murcia)
- 📍 Registro General del Ayuntamiento de Santomera:
 - 🕒 De lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 horas
 - 📍 Ayuntamiento de Santomera - Plaza Borreguero Artés, 1 (30140, Santomera, Murcia)

Por otro lado, la población de Santomera también puede trasladar sus quejas, sugerencias y agradecimientos a través de los siguientes medios postales y telemáticos:

- ✉ Remitiendo carta a la atención de la Biblioteca Municipal de Santomera: Centro Cultural Casa Grande (2ª planta) Calle Cuatro Esquinas, 58 (30140, Santomera, Murcia)
- ☎ Contactando telefónicamente al número: 968 45 82 34
- ✉ Enviando correo electrónico a la dirección: biblioteca@santomera.es
- 📘 Comunicándose mediante Facebook: www.facebook.com/bibliosantomera/



Principales servicios prestados

- 1 Lectura y consulta en sala, así como hemeroteca con prensa diaria.
- 2 Préstamo personal y colectivo de todo tipo de colecciones (libros electrónicos incluidos), así como también disponemos del servicio de préstamo inter-bibliotecario.
- 3 Actividades, recursos y servicios dirigidos a población de edad comprendida entre 0 y 16 años, con una colección específica adecuada a la edad de estos usuarios y usuarias.
- 4 Actividades culturales con programas de difusión de la lectura para toda la Región (clubes de lectura, feria del libro, cuentacuentos, visitas escolares, concursos literarios, presentaciones...).
- 5 Orientación e información general y bibliográfica, así como formación de personas usuarias personalizada y colectiva.
- 6 Elaboración de la Colección local de contenido y de autores y autoras santomeranas.

Servicio presencial Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

- 95% Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo de 7 minutos.
*(Nº. de préstamos realizados en el mes con tiempo de espera inferior o igual a 7 minutos / Nº. de préstamos realizados en el mes) * 100*
- 95% Realización de 15 publicaciones en las distintas redes sociales con carácter mensual.
*(Nº. de publicaciones realizadas en el mes / 15) * 100*
- 100% Renovación de la colección en un mínimo anual de 110 nuevas entradas.
*(Nº. de renovaciones realizadas en el año natural / 110) * 100*
- 100% Realización de un mínimo de 22 actividades culturales con carácter anual.
*(Nº. de actividades culturales realizadas en el año natural / 22) * 100*
- 90% Realización de un mínimo de 1.000 préstamos con carácter anual.
*(Nº. de préstamos realizados en el año natural / 1.000) * 100*
- 95% 5.000 visitas a la biblioteca con carácter anual.
*(Nº. de visitas recibidas en el año natural / 5.000) * 100*
- 100% Gasto de 2.000 euros para la adquisición de fondos y colecciones.
*(Gasto realizado / 2.000) * 100*

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El personal de la Biblioteca Municipal velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios e identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos se realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año se dará al concejal o concejala responsable el resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

La ciudadanía podrá formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en el correo electrónico "biblioteca@ayuntamientodesantomera.com", o bien de manera presencial en la Biblioteca o a través del Registro General del Ayuntamiento de Santomera.



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Biblioteca Municipal
Centro Cultural Casa Grande (2ª planta)
Calle Cuatro Esquinas, 58
30140, Santomera, Murcia

Lunes a jueves de 9:00 a 14:00h y de 16:30 a 19:00h
Viernes de 9:00 a 14:00h

biblioteca@santomera.es

www.santomera.es

968 45 82 34

www.facebook.com/bibliosantomera/

@ayuntamiento_santomera

Proyecto desarrollado por EQUÀLITAT, participació i igualtat