

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE CULTURA

Resolución de 18 de septiembre de 2017, de la Dirección General de Innovación Cultural y del Libro, por la que se aprueba la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales de localidades de la provincia de Sevilla con población comprendida entre 5.001 y 10.000 habitantes que a continuación se detallan.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios de las siguientes Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla, «Mercedes Rivas Vallejo» (Almetsilla), «Federico García Lorca» (La Campana), «Marcos Ana» (Casariche), «Manuel Vázquez Montalbán» (Castilblanco de los Arroyos), «San Juan de la Cruz» (Cazalla de la Sierra), «Blas Infante» (Constantina), «Antonio Álvarez López» (Gelves), «Alfonso Grosso» (Isla Mayor), «Poeta José María Romero Martínez» (Olivares), «Emilio Lledó» (Salteras), «Joaquín González Moreno» (Santiponce), «Ramón Carande» (Tocina), «Anexo» (Los Rosales-Tocina), «Alfonso Grosso» (Valencina de la Concepción) y «Federico García Lorca» (Villanueva del Ariscal), y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Evaluación de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales de localidades de la provincia de Sevilla con población comprendida entre 5.001 y 10.000 habitantes, mencionadas anteriormente, que se incorporan como Anexos a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 18 de septiembre de 2017.- El Director General, Antonio José Lucas Sánchez.

ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS DE LAS SIGUIENTES BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE SEVILLA CON POBLACIÓN COMPRENDIDA ENTRE 5.001 HASTA 10.000 HABITANTES: "MERCEDES RIVAS VALLEJO" (ALMENSILLA), "FEDERICO GARCÍA LORCA" (LA CAMPANA), "MARCOS ANA" (CASARICHE), "MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN" (CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS), "SAN JUAN DE LA CRUZ" (CAZALLA DE LA SIERRA), "BLAS INFANTE" (CONSTANTINA), "ANTONIO ÁLVAREZ LÓPEZ" (GELVES), "ALFONSO GROSSO" (ISLA MAYOR), "POETA JOSÉ MARÍA ROMERO MARTÍNEZ" (OLIVARES), "EMILIO LLEDÓ" (SALTERAS), "JOAQUÍN GONZÁLEZ MORENO" (SANTIPONCE), "RAMÓN CARANDE" (TOCINA), "ANEXO" (LOS ROSALES-TOCINA), "ALFONSO GROSSO" (VALENCINA DE LA CONCEPCIÓN), Y "FEDERICO GARCÍA LORCA" (VILLANUEVA DEL ARISCAL).

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Autonomía para Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

1. Aspectos generales.

Las Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla son órganos administrativos adscritos a la Corporación Local de su municipio e integradas en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, correspondiéndole su impulso, planificación y coordinación junto a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.

Las Bibliotecas Públicas Municipales tienen como MISIÓN ser puerta local de acceso a la información, formación y ocio, como eje difusor de la lectura y uso de las Nuevas Tecnologías, convirtiéndolas en centros de cultura y formación que contribuyen a la integración social y a la transmisión de la herencia cultural local. Todo ello lo realizan bajo determinados VALORES, entre los que destacan la profesionalidad, el trabajo en equipo, la empatía con las personas usuarias y la mejora continua de la calidad en los servicios bibliotecarios. A través de estos valores las Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla tienen como VISIÓN ser un referente como centro cultural y de recursos para la difusión de la información, la cultura y el conocimiento de la ciudadanía a la que sirve.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios disponibles según la relación del Anexo III, en cada una de las siguientes Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla: "Mercedes Rivas Vallejo" (Almésilla), "Federico García Lorca" (La Campana), "Marcos Ana" (Casariche), "Manuel Vázquez Montalbán" (Castilblanco de Los Arroyos), "San Juan de la Cruz" (Cazalla de La Sierra), "Blas Infante" (Constantina), "Antonio Álvarez López" (Gelves), "Alfonso Grosso" (Isla Mayor), "Poeta José María Romero Martínez" (Olivares), "Emilio Lledó" (Salteras), "Joaquín González Moreno" (Santiponce), "Ramón Carande" (Tocina), "Anexo" (Los Rosales-Tocina), "Alfonso Grosso" (Valencina de la Concepción), y "Federico García Lorca" (Villanueva del Ariscal). Los citados compromisos adquiridos en la prestación de los servicios disponibles son prestados a la ciudadanía en general, y en especial a:

- 1.- Comunidad educativa (docentes, alumnado, familias).
- 2.- Asociaciones.
- 3.- Instituciones públicas y privadas.
- 4.- Otras Bibliotecas.

La Concejalía de la Corporación Local a la que esté adscrita cada Biblioteca Pública Municipal es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Préstamos: pudiéndose llevar en préstamo libros y otros documentos con el carné de la biblioteca.		
Compromiso de calidad	1	Realizar el préstamo en un máximo de 10 minutos.
Sala de lectura y consulta.		
Compromiso de calidad	2	Mantener diariamente la sala de lectura y consulta con una apariencia pulcra y unas condiciones ambientales óptimas.
Sala de estudio: accediéndose a espacio independiente y permanente.		
Compromiso de calidad	3	Ofrecer una sala de estudio equipada con acceso wifi continuo.

Ordenadores con acceso a internet.

Compromiso de calidad	4	Mantener un servicio gratuito a Internet con un mínimo de 3 puestos para uso público.
-----------------------	---	---

Red Wifi gratuita.

Compromiso de calidad	5	Resolver las incidencias en un máximo de 48 horas hábiles.
-----------------------	---	--

Información y orientación bibliográfica: proporcionando información sobre consultas de fondos y servicios.

Compromiso de calidad	6	Resolver las consultas en un máximo de 24 horas hábiles.
-----------------------	---	--

Actividades de animación y de fomento a la lectura: cuentacuentos, club de lectura y talleres.

Compromiso de calidad	7	Hacer pública la programación de actividades cada tres meses.
-----------------------	---	---

Formación de personas usuarias en el funcionamiento de la Biblioteca y en nuevas tecnologías.

Compromiso de calidad	8	Impartir anualmente un mínimo de 3 acciones formativas dirigidas a distintos grupos de población.
-----------------------	---	---

Préstamo interbibliotecario: Préstamo de documentos de otras bibliotecas, siendo intermediarios de los mismos.

Compromiso de calidad	9	Proporcionar el documento en un plazo de 20 días.
-----------------------	---	---

Información Local: accediendo a documentos, recursos e información referidos al municipio.

Compromiso de calidad	10	Adquirir las novedades que se publiquen referidas a la localidad de forma semestral.
-----------------------	----	--

Sugerencias de compras.

Compromiso de calidad	11	Responder a la persona usuaria en el plazo de 2 días hábiles, si su sugerencia de compra va a ser estimada.
-----------------------	----	---

Impresión de documentos desde los ordenadores públicos, sujeto al pago de la tasa vigente.

Compromiso de calidad	12	Resolver las incidencias en un máximo de 48 horas hábiles.
-----------------------	----	--

Sala para conferencias, reuniones de grupos, asociaciones y otros eventos.

Compromiso de calidad	13	Resolver las peticiones de reserva de la sala de forma inmediata.
-----------------------	----	---

Acceso al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía a través de internet.

Compromiso de calidad	14	Dar respuesta personalizada a todas las peticiones de información sobre su existencia y funcionamiento.
-----------------------	----	---

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía <http://juntadeandalucia.es/transparencia.html> > Publicidad activa > Relaciones con la ciudadanía > Cartas de servicios, y en la página web de cada biblioteca y/o del Ayuntamiento.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley 16/2003, de 22 diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31/12/2003).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150, de 23/06/2007).
- Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (BOJA, núm. 122, de 23/06/2010).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local. (BOE núm. 312, de 30/12/2013).
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (BOJA núm. 124, de 30/06/2014).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 268, de 05/11/2014).
- Decreto 230/1999, de 15 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA, núm. 151, de 30/12/1999).
- Orden de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 129, de 08/11/2001).
- Orden de 30 de julio de 2007, por la que se modifica la de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 170, de 29/08/2007).
- Orden de 29 de diciembre de 2008, por la que se establecen los requisitos para la obtención de la tarjeta de usuario de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía (BOJA núm. 17, de 27/01/2009).

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en las direcciones web:

http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/serviciosCiudadania/informacion_general/normativas

<http://www.mcu.es/legislacionconvenio/searchLegislation.do>

<http://www.mecd.gob.es/legislacionconvenio/searchLegislation.do>

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con las Bibliotecas Públicas Municipales son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Acceder de forma libre y gratuita a todos los servicios, salvo los que estén sujetos a tasa como el préstamo interbibliotecario y la impresión de documentos.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica de manera presencial, telefónica o telemática.
- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- Obtener la información de manera eficaz y rápida.
- Conocer la identidad del personal empleado público que le atiende.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios y recursos.
- Acceder a los fondos documentales, recursos y servicios de la Biblioteca, de acuerdo a las normas establecidas.
- Tener acceso a la normativa específica que regula el servicio de Biblioteca.
- Preservar sus datos personales con la garantía establecida en la Ley.

Obligaciones:

- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto y la tolerancia con las demás personas usuarias, así como con el personal que presta los servicios.
- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca, así como de los fondos y documentos que la componen.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dicten para el préstamo de fondos y documentos.
- Respetar la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.
- Identificarse la persona usuaria, con el correspondiente carné, para hacer uso de los recursos de la Biblioteca.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.**a) Información:**

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Folletos impresos distribuidos por las distintas áreas del Ayuntamiento así como en la Biblioteca, y otros centros anejos si los hubiera.

- Las siguientes páginas web de cada Biblioteca o Ayuntamiento:

Biblioteca Pública Municipal "Mercedes Rivas Vallejo"

Página web del ayuntamiento: <http://www.almensilla.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/lacampana/>

Biblioteca Pública Municipal "Marcos Ana"

Página web del ayuntamiento: <http://www.casariche.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Manuel Vázquez Montalbán"

Página web del ayuntamiento: <http://www.castilblancodelosarroyos.es/>

Biblioteca Pública Municipal "San Juan de la Cruz"

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/cazallasierra/

Biblioteca Pública Municipal "Blas Infante"

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/constantina/>

Biblioteca Municipal de Gelves "Antonio Álvarez López"

Página web: <http://bibliotecagelves.wix.com/biblioteca>

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Isla Mayor

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/islamayor>

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José María Romero Martínez"

Página web del ayuntamiento: <http://www.olivares.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Emilio Lledó"

Página web del ayuntamiento: <http://www.salteras.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Joaquín González Moreno"

Página web del ayuntamiento: <http://www.santiponce.es>

Biblioteca Pública Municipal "Ramón Carande" de Tocina

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/tocina/>

Biblioteca Pública Municipal "Anexo" de Los Rosales

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/tocina/>

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Valencina de la Concepción

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/valencina/>

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"

Página web del ayuntamiento: <http://www.villanuevadelariscal.es>

- Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía <http://juntadeandalucia.es/transparencia.html> > Publicidad activa > Relaciones con la ciudadanía > Cartas de servicios.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Las siguientes redes sociales:

Biblioteca Pública Municipal "Mercedes Rivas Vallejo"

Blogs: <http://bibliomensilla.blogspot.com>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliomensilla>

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.lacampana>

Biblioteca Pública Municipal "Marcos Ana"

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.marcosana>

Biblioteca Pública Municipal "Manuel Vázquez Montalbán"

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.decastilblanco>

Biblioteca Pública Municipal "San Juan de la Cruz"

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecacazalla>

Biblioteca Pública Municipal "Blas Infante"

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioconstantina>

Biblioteca Municipal de Gelves "Antonio Álvarez López"

Facebook:

<https://www.facebook.com/Biblioteca-Municipal-de-Gelves-Antonio-%C3%81lvarez-L%C3%B3pez-341487435934866/>

Twitter: <https://twitter.com/BMGelves>

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Isla Mayor

Blog: bibliotecaislamayor.blogspot.com/

Facebook: <http://es-la.facebook.com/bibliotecaislaMayor>

Twitter: @bibIM

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José María Romero Martínez"

Blogs: <https://bibliotecaolivares.wordpress.com/>

Facebook: www.facebook.com/bibliotecadeolivares

Twitter: <https://twitter.com/bibliolivares>

Biblioteca Pública Municipal "Emilio Lledó"

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.inigo>

Biblioteca Pública Municipal "Joaquín González Moreno"

Blogs: <http://labibliotecacercana.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecasantiponce/>

Twitter: <https://twitter.com/bpsantiponce>

Biblioteca Pública Municipal "Ramón Carande" de Tocina

Blogs: <https://biblioramoncarande.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.carande>

Twitter: <https://twitter.com/BMRamonCarande>

Biblioteca Pública Municipal "Anexo" de Los Rosales

Blogs: <https://biblioramoncarande.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.carande>

Twitter: <https://twitter.com/BMRamonCarande>

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Valencina de la Concepción

Facebook: Biblioteca: <https://www.facebook.com/biblioteca.alfonsogrosso>

Twitter: Biblioteca: @BiblioValencina

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"

Blogs: <https://bibliotecavillanuevadelariscal.wordpress.com>

Facebook

<https://www.facebook.com/BibliotecaVillanuevadelariscal>

Twitter:

<https://twitter.com/BPMVILLANUEVA>

- Correo electrónico remitido a todas las personas usuarias.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Cumplimentación de cuestionarios de satisfacción disponibles en los mostradores de información de la Biblioteca.
- Comunicaciones postales, telefónicas y electrónicas a las siguientes direcciones:

Biblioteca Pública Municipal “Mercedes Rivas Vallejo”

Dirección: C/ Jesús, 17 (Casa de la Cultura) 41111 Almensilla (Sevilla)

Teléfono: 616127210

Fax :955767199 (Ayuntamiento)

Correo electrónico: biblioalmensilla@gmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.almensilla.es/>

Blogs: <http://biblioalmensilla.blogspot.com>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioalmensilla>

Twitter: <https://twitter.com/biblioalmensi>

Biblioteca Pública Municipal “Federico García Lorca”

Dirección: Paseillo de Los Trabajadores, nº 7. 41429 La Campana (Sevilla)

Teléfono: 687995846

Correo electrónico: bibliotecamunicipal@lacampana.es

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/lacampana/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.lacampana>

Biblioteca Pública Municipal “Marcos Ana”

Dirección postal: C/ Andalucía, 12, 41580 Casariche (Sevilla)

Teléfono: 954011746 / 667543211

Correo electrónico: biblioteca.marcosana@gmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.casariche.es>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.marcosana>

Biblioteca Pública Municipal "Manuel Vázquez Montalbán"

Dirección: C/ Santa Escolástica s/n, 41230 Castilblanco de los Arroyos (Sevilla)

Teléfono: 955734625

Correo electrónico: biblioteca_castilblanco@hotmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.castilblancodelosarroyos.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.decastilblanco>

Biblioteca Pública Municipal "San Juan de la Cruz"
Dirección postal: C/ Plazuela nº 32. Cazalla de la Sierra (Sevilla)
Teléfono: 954884035
Fax: 954884035
Correo electrónico: biblioteca@cazalladelasierra.es
Página web: www.bibliotecaspublicas.es/cazallasierra/
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecacazalla>

Biblioteca Pública Municipal "Blas Infante"
Dirección postal:
C/. Ramón y Cajal, 13 (Apdo. Correos 29) Constantina (Sevilla)
Teléfono: 955 880 676
Fax: 955 881 505 (Ayuntamiento)
Correo electrónico: biblioconstantina@dipusevilla.es
Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/constantina/>
Facebook: <https://www.facebook.com/biblioconstantina>

Biblioteca Municipal de Gelves "Antonio Álvarez López"
Dirección: Plaza Duques de Alba s/n. 41120 Gelves (Sevilla)
Teléfono: 955050295
Página web: <http://bibliotecagelves.wix.com/biblioteca>
Correo electrónico: bibliotecagelves@hotmail.com
Facebook:
<https://www.facebook.com/Biblioteca-Municipal-de-Gelves-Antonio-%C3%81lvarez-L%C3%B3pez-341487435934866/>
Twitter
<https://twitter.com/BMGelves>

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Isla Mayor
Dirección postal: Avda. Rafel Beca s/n, 41140 Isla Mayor (Sevilla)
Teléfono: 627261693
Correo: bibliotecaislamayor@gmail.com
Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/islamayor>
Blog: bibliotecaislamayor.blogspot.com/
Facebook: <http://es-la.facebook.com/bibliotecaislaMayor>
Twitter: @bibIM

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José María Romero Martínez"

Dirección postal: Avda. Loreto, 4. 41804 – Olivares (Sevilla)

Teléfono: 954 11 28 24

Correo electrónico: bibliolivares@gmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.olivares.es/>

Blogs: <https://bibliotecaolivares.wordpress.com/>

Facebook: www.facebook.com/bibliotecadeolivares

Twitter: <https://twitter.com/bibliolivares>

Biblioteca Pública Municipal "Emilio Lledó"

Dirección: Plaza Ntro. Padre Jesús Nazareno, s/n. 41909 Salteras (Sevilla)

Teléfono: 955707373

Fax: 955 70 71 92 (ayuntamiento)

Correo electrónico: bibliotecadesalteras@hotmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.olivares.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.inigo>

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José María Romero Martínez"

Dirección: C/ Cervantes, s/n 41970 Santiponce (Sevilla)

Teléfono: 955997776

Correo electrónico: bibliotecasantiponce@gmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.santiponce.es>

Blogs: <http://labibliotecacercana.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecasantiponce/>

Twitter: <https://twitter.com/bpsantiponce>

Biblioteca Pública Municipal "Ramón Carande" de Tocina

Dirección: C/ Real, 19 41.340 Tocina (Sevilla)

Teléfono: 954 741 124 Fax: 954 740 608 (Ayuntamiento)

Correo electrónico: biblio.tocina@gmail.com

Página web del Ayuntamiento: <http://www.tocinalosrosales.es/>

Página web de la Biblioteca: <http://www.bibliotecaspublicas.es/tocina/>

Blogs: <https://biblioramoncarande.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.carande>

Twitter: <https://twitter.com/BMRamonCarande>

Biblioteca Pública Municipal "Anexo" de Los Rosales
Dirección: Avenida de Sevilla, s/nº. 41.330 Los Rosales (Sevilla)
Teléfono: 955 645 483 Fax: 954 740 608 (Ayuntamiento)
Correo electrónico: biblio.losrosales@gmail.com
Página web del ayuntamiento: <http://www.tocinalosrosales.es/>
Página web de la Biblioteca: <http://www.bibliotecaspublicas.es/tocina/>
Blogs: <https://biblioramoncarande.blogspot.com.es/>
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.carande>
Twitter: <https://twitter.com/BMRamonCarande>

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Valencina de la Concepción
Dirección postal: Plaza de España, 9 , CP 41907, Valencina de la Concepción (Sevilla)
Teléfono: 95572 97 98
Correo electrónico: bibliovalencina@gmail.com
Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/valencina/>
Facebook: Biblioteca: <https://www.facebook.com/biblioteca.alfonsogrosso>
Twitter: Biblioteca: @Bibliovalencina

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"
Dirección postal:
C/ Rey Juan Carlos I, Nº 40 - Planta Baja (Casa Cultura) 41808 Villanueva del Ariscal (Sevilla)
Teléfono: 955714836
Fax: 954113961
Correo electrónico: bibliotecavillanuevadelariscal@gmail.com
Página web del ayuntamiento: <http://www.villanuevadelariscal.es>
Blogs:
<https://bibliotecavillanuevadelariscal.wordpress.com>
Facebook
<https://www.facebook.com/BibliotecaVillanuevadelAriscal>
Twitter:
<https://twitter.com/BPMVILLANUEVA>

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

- Por correo electrónico a las siguientes direcciones:

Biblioteca Pública Municipal 'Mercedes Rivas Vallejo'
biblioalmensilla@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"
bibliotecamunicipal@lacampana.es

Biblioteca: Biblioteca Pública Municipal 'Marcos Ana'
biblioteca.marcosana@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Manuel Vázquez Montalbán"
biblioteca_castilblanco@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal "San Juan de la Cruz"
biblioteca@cazalladelasierra.es

Biblioteca Pública Municipal "Blas Infante"
biblioconstantina@dipusevilla.es

Biblioteca Municipal de Gelves "Antonio Álvarez López"
bibliotecagelves@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Isla Mayor
bibliotecaislamayor@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José María Romero Martínez"
bibliolivares@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Emilio Lledó Íñigo"
bibliotecadesalteras@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Joaquín González Moreno"
bibliotecasantiponce@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal 'Ramón Carande' de Tocina
biblio.tocina@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Anexo" de Los Rosales
biblio.losrosales@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Valencina de la Concepción
bibliovalencina@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"
bibliotecavillanuevadelariscal@gmail.com

- A través de instancia general presentada en la dirección de los siguientes registros municipales:

Ayuntamiento de Almensilla

Presencial: Plaza de la Iglesia 2. 41111 Almensilla

Telemático: <http://www.almensilla.es/opencms/opencms/almensilla/oficinaVirtual/>**Ayuntamiento de la Campana**

Presencial: Avda. Fuentes de Andalucía, s/n. 41429 La Campana (Sevilla)

Telemático: <https://sedelacampana.dipusevilla.es/>**Ayuntamiento de Casariche**

Presencial: Plaza Alcalde José Ramón Parrado Cano, nº 12. 41580 Casariche (Sevilla)

Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos

Presencial: León Felipe 24. 41230 Castilblanco de los Arroyos (Sevilla)

Telemático (con certificado) : <https://sedecastilblancodelosarroyos.dipusevilla.es/>**Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra**

Presencial: Plaza Doctor Nosea, 1. 41370 Cazalla de la Sierra (Sevilla)

Telemático (con certificado): <https://sedevirtual.cazalladelasierra.es/>**Ayuntamiento de Constantina**

Presencial: C/ Eduardo Dato, 7 . 41450 Constantina (Sevilla)

Telemático (con certificado): <https://sedeconstantina.dipusevilla.es/>

Telemático (sin certificado):

<http://www.constantina.es/opencms/opencms/constantina/formularios/incidencias.html>**Ayuntamiento de Gelves**

Presencial: Primer Teniente Alcalde José Garrido, s/n. 41120 Gelves (Sevilla)

Telemático (con certificado): <https://sedegelves.dipusevilla.es/>

Telemático (sin certificado):

<http://www.gelves.es/opencms/opencms/gelves/formularios/formSugerencias.html>**Ayuntamiento de Isla Mayor**

Presencial: Plaza García Lorca 9-10, 41140. Isla Mayor (Sevilla)

Telemático (sin certificado): <https://pigmalion.dipusevilla.es/opencms/opencms/islamayor/contacto.html>**Ayuntamiento de Olivares**

Presencial: Plaza de España, 3. 41804 Olivares (Sevilla)

Telemático (con certificado): <https://sedeolivares.dipusevilla.es/>

Ayuntamiento de Salteras

Presencial: C/ Pablo Iglesias, 2. 41909 Salteras (Sevilla)

Telemático (con certificado) : <https://sedesalteras.dipusevilla.es/>

Ayuntamiento de Santiponce

Presencial: C/ Arroyo, s/n. 41970 Santiponce (Sevilla)

Ayuntamiento de Tocina

Presencial: Plaza de España, 1. 41340 Tocina (Sevilla)

Telemático: <http://www.tocinalosrosales.es/opencms/opencms/tocina/servicios/>

Ayuntamiento de Valencina de la Concepción

Presencial: Plaza de Nuestra Señora de la Estrella, 1. 41907 Valencina de la Concepción (Sevilla)

Telemático (con certificado): <https://sedevalencinadelaconcepcion.dipusevilla.es/>

Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal

Presencial: Plaza de España 1. 41808 Villanueva del Ariscal (Sevilla)

Telemático (sin certificado):

<http://www.villanuevadelariscal.es/opencms/opencms/villanuevadelariscal/formularios/formSugerencias.html>

Las Bibliotecas Públicas Municipales incluidas en el ámbito de esta Carta se comprometen a ofrecer una respuesta antes de 15 días naturales, desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, actuará la Concejalía de la Corporación Local a la que esté adscrita cada Biblioteca, comunicando a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso. Dicha comunicación consistirá en una carta de disculpas firmada por la persona titular de la Concejalía, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

- Plataforma de gestión de proyectos de calidad aGoRa.
- Informe de Seguimiento anual de Resultados y Necesidades.
- Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria
- SIE (Sistema de Información Estadística).

8. Accesibilidad a los Servicios.

A los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

SERVICIOS PRESENCIALES:

Biblioteca Pública Municipal “Mercedes Rivas Vallejo”

Dirección: C/ Jesús, 17 (Casa de la Cultura) 41111
Almensilla (Sevilla)

Coordenadas GPS: N 37º 18' 32,227" - O 6º 6' 55,772"

Teléfono: 616127210

Fax: 955767199 (Ayuntamiento)

Correo electrónico: bibliotalmensilla@gmail.com

Página web del ayuntamiento:

<http://www.almensilla.es/>

Blogs: <http://bibliotalmensilla.blogspot.com>

Facebook:

<https://www.facebook.com/bibliotalmensilla>

Twitter: <https://twitter.com/bibliotalmensi>

Horario habitual:

Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h. y 16:00h.-20:00h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y Verano:

Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal “Federico García Lorca”

Dirección: Paseillo de Los Trabajadores, nº 7 .
41429 La Campana (Sevilla)

Teléfono: 687995846

Correo electrónico: bibliotecamunicipal@lacampana.es

Página web:

<http://www.bibliotecaspublicas.es/lacampana/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/biblioteca.lacampana>

Horario habitual: Lunes-Viernes: 10:00h.-13:00h. y 16:30h.-19:30h.



Biblioteca Pública Municipal "Marcos Ana"

Dirección postal: C/ Andalucía, 12. 41580 Casariche (Sevilla)
Teléfono: 954011746 / 667543211
Correo electrónico: biblioteca.marcosana@gmail.com
Página web del ayuntamiento: <http://www.casariche.es>
Horario:
Lunes-Viernes: 11:00h.-13:00h. Y 16:00h.-20:00h.



Biblioteca Pública Municipal "Manuel Vázquez Montalbán"

Dirección: C/ Santa Escolástica s/n, 41230 Castilblanco de los Arroyos (Sevilla)
Coordenadas GPS: N37°40'23.5"-O 5°59'16.6"
Teléfono: 955734625
Correo electrónico:
biblioteca_castilblanco@hotmail.com
Página web del ayuntamiento: <http://www.castilblancodelosarroyos.es/>
Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.decastilblanco>
Horario:
Lunes -Viernes: 10:30h.-13:30h. y 16:00h.-20:30h.



Biblioteca Pública Municipal "San Juan de la Cruz"

Dirección postal: C/ Plazuela nº 32. Cazalla de la Sierra (Sevilla)

Coordenadas GPS: N 37° 55' 55.169" - O 5° 45' 35.197"

Teléfono: 954884035

Fax: 954884035

Correo electrónico: biblioteca@cazalladelasierra.es

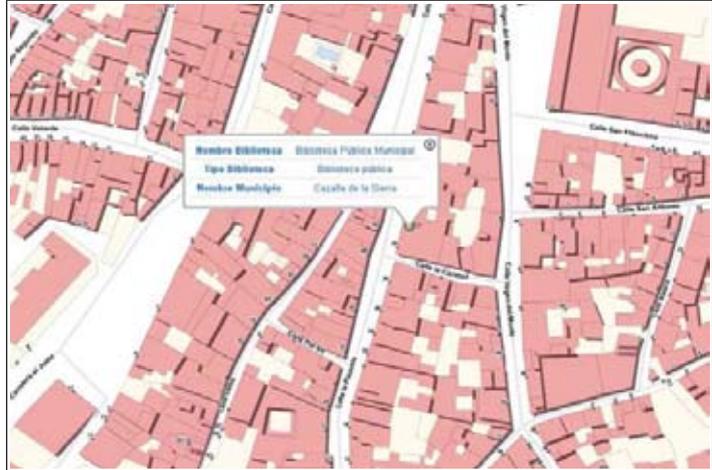
Página web: www.bibliotecaspublicas.es/cazallasierra/

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecacazalla>

Horario:

Invierno: Lunes-Viernes: 10:30h.-14:00h. y 16:30h.-20:30h.

Verano: Lunes-Viernes: 09:00h.-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal "Blas Infante"

Dirección postal: C/. Ramón y Cajal, 13 (Apdo. Correos 29) Constantina (Sevilla)

Coordenadas GPS: N37°52'19.2"-O 5°37'13.3"

Teléfono: 955 880 676

Fax: 955 881 505 (Ayuntamiento)

Correo electrónico: biblioconstantina@dipusevilla.es

Página web:

<http://www.bibliotecaspublicas.es/constantina/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioconstantina>

Horario:

Lunes-Viernes: 10:30h.-13:30h. y 16:45h.-20:15h.

Horarios especiales en Semana Santa, Navidad y Verano.



Biblioteca Municipal de Gelves "Antonio Álvarez López"

Dirección: Plaza Duques de Alba s/n. 41120 Gelves (Sevilla)

Teléfono: 955050295

Coordenadas GPS: N37°20'12.2"-O 6°01'30.8"

Página web: <http://bibliotecagelves.wix.com/biblioteca>

Correo electrónico: bibliotecagelves@hotmail.com

Facebook:

<https://www.facebook.com/Biblioteca-Municipal-de-Gelves-Antonio-%C3%81lvarez-L%C3%B3pez-341487435934866/>

Twitter

<https://twitter.com/BMGelves>

Horario:

Lunes-Viernes: 08:30h.-21:30h.



Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Isla Mayor

Dirección postal: Avda. Rafel Beca s/n, 41140 Isla Mayor (Sevilla)

Coordenadas GPS: N 37°07'59.2"-O 6°09'49.3"

Teléfono: 627261693

Correo electrónico: bibliotecaislamayor@gmail.com

Página web:

<http://www.bibliotecaspublicas.es/islamayor>

Blog: bibliotecaislamayor.blogspot.com/

Facebook: [http://es-](http://es-la.facebook.com/bibliotecaislamayor)

[la.facebook.com/bibliotecaislamayor](http://es-la.facebook.com/bibliotecaislamayor)

Twitter: @bibIM

Horario:

Mañanas:

Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: 11:00 h.-14:00 h.

Tardes:

Lunes-Viernes: 16:00h.-20:00h.

Horarios especiales en Semana Santa, Feria, Navidad

y Verano:

Lunes-Viernes : 10:00h.-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal “Poeta José María Romero Martínez”

Dirección postal: Avda. Loreto, 4. 41804 Olivares (Sevilla)

Coordenadas GPS: N37°25'05.7"-O 6°09'10.5"

Teléfono: 954 11 28 24

Correo electrónico: bibliolivares@gmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.olivares.es/>

Blogs: <https://bibliotecaolivares.wordpress.com/>

Facebook: www.facebook.com/bibliotecadeolivares

Twitter: <https://twitter.com/bibliolivares>

Horario:

Lunes-Viernes: 10:00h.-22:00 h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y Verano:

Lunes-Viernes: 09:00-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal “Emilio Lledó”

Dirección: Plaza Ntro. Padre Jesús Nazareno, s/n.

41909 Salteras (Sevilla)

Coordenadas GPS: N 37°25'08.8"-O 6°06'30.5"

Teléfono: 955707373

Fax (ayuntamiento): 955 70 71 92

Correo electrónico: bibliotecadesalteras@hotmail.com

Página web del ayuntamiento: <http://www.salteras.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.inigo>

Horario:

Lunes-Viernes: 9:00h.-14:00h. y 16:00h.-22:00h.

Sábados: 10:00h.-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal “Joaquín González Moreno”

Dirección: C/ Cervantes, s/n 41970 Santiponce (Sevilla)

Teléfono: 955997776

Correo electrónico:

bibliotecasantiponce@gmail.com

Página web del ayuntamiento:

<http://www.santiponce.es>

Blogs: <http://labibliotecacercana.blogspot.com.es/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/bibliotecasantiponce/>

Twitter: <https://twitter.com/bpsantiponce>

Horario habitual:

Lunes-Viernes: 9:00h.-14:00h. y 17:00h.-21:00h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y

Verano:

Lunes-Viernes: 9:00h.-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal ‘Ramón Carande’

Dirección: C/ Real, 19. 41340 Tocina (Sevilla)

Coordenadas GPS: 37°36'38.9"N 5°44'08.7"W

Teléfono: 954 741 124

Fax: 954 740 603 (Ayuntamiento)

Correo electrónico: biblio.tocina@gmail.com

Página web del ayuntamiento:

<http://www.tocinalosrosales.es/>

Página web de la



Biblioteca: <http://www.bibliotecaspublicas.es/tocina/>

Blogs: <https://biblioramoncarande.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.carande>

Twitter: <https://twitter.com/BMRamonCarande>

Horario habitual: Lunes-Viernes: 16:00h.-20:00h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y Verano: Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h.

Biblioteca Pública Municipal 'Anexo' de Los Rosales

Dirección: Avenida de Sevilla, s/nº. 41330 Los Rosales Tocina (Sevilla)

Coordenadas GPS: 37º35' 24.4" N 4º43' 57.0" W

Teléfono: 954 741 124 Fax: 954 740

603(Ayuntamiento)

Correo electrónico: biblio.tocina@gmail.com

Página web del Ayuntamiento:

<http://www.tocinalosrosales.es/>

Página web de la



Biblioteca:<http://www.bibliotecaspublicas.es/tocina/>

Blogs: <https://biblioramocarande.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.carande>

Twitter: <https://twitter.com/BMRamonCarande>

Horario habitual: Lunes-Viernes: 16:00h.-20:00h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y Verano: Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h.

Biblioteca Pública Municipal "Alfonso Grosso" de Valencina de la Concepción

Dirección postal: Plaza de España, 9, CP 41907, Valencina de la Concepción (Sevilla)

Coordenadas GPS: N 37°25'02.1"-O 6°04'39.0"

Teléfono: 95572 97 98

Correo electrónico: bibliovalencina@gmail.com

Página web:

<http://www.bibliotecaspublicas.es/valencina/>

Blogs: Club Lectura Familiar:

<http://clubinfantilvalencina.blogspot.com.es/>

Club Lectura adultos:

<http://clubesvalencina.blogspot.com.es/>

Club de Manga:

<http://fanmangazine.blogspot.com.es/>

Facebook: Biblioteca:



<https://www.facebook.com/biblioteca.alfonsogrosso>

Twitter: Biblioteca: @Bibliovalencina

Tuenti: https://www.tuenti.com/#m=Profile&func=index&user_id=77668091

Horario:

Mañanas: Martes y Viernes: 9:30h.-13:30h.

Tardes: Lunes-Viernes: 16:00h.-20:00h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y Verano: Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h.

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"

Dirección postal:

C/ Rey Juan Carlos I, N° 40 - Planta Baja (Casa Cultura) 41808 Villanueva del Ariscal (Sevilla)

Coordenadas GPS: N 37°23'50.5"-O 6°08'34.0"

Teléfono: 955714836

Fax: 954113961

Correo electrónico:

bibliotecavillanuevadelariscal@gmail.com

Página web del ayuntamiento:

<http://www.villanuevadelariscal.es>

Blogs:



<https://bibliotecavillanuevadelariscal.wordpress.com>

Facebook

<https://www.facebook.com/BibliotecaVillanuevadelAriscal>

Twitter:

<https://twitter.com/BPMVILLANUEVA>

Horario:

Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h. Y 17:00h.-20:00h.

Horario especial en Semana Santa, Navidad y Verano:

Lunes-Viernes: 08:00h.-15:00h.

SERVICIOS TELEMÁTICOS:

- Catálogo de la Red Bibliotecas Públicas de Andalucía.

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/absys/abnopac/>

Requisitos:

a) para consulta: conexión a Internet.

b) para renovación de préstamo y reserva de libros: carné de biblioteca.

- Catálogo de la Red Bibliotecas Públicas de Andalucía (MOPAC: versión para móvil)

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/absys/mopac/>

Requisitos:

a) para consulta: conexión a Internet

b) para renovación de préstamo y reserva de libros: carné de biblioteca.

- Solicitud de la Tarjeta de Usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

<https://ws096.juntadeandalucia.es/tarjetaUsuarioBibliotecas>

Requisitos: certificado digital o rellenar un formulario si se carece de certificado.

- EBiblio: Préstamo de Libros Electrónicos

<http://andalucia.ebiblio.es/opac/>

Requisitos: carné de biblioteca.

- Boletín de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/BoletinRBPA/>

Requisitos: conexión a Internet.

- Biblioteca Virtual de Andalucía

<http://www.bibliotecavirtualdeandalucia.es/>

Requisitos: conexión a Internet.

- Catálogo Colectivo del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (CASBA)

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecas/CatalogoColectivoAndalucia/>

Requisitos: conexión a Internet.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por el Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, y entrará en vigor a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO II

Código del Compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Agilidad en préstamos	Número de bibliotecas que han excedido el tiempo de 10 minutos en realizar el préstamo / Número total de bibliotecas.	0	trimestralmente
2	Condiciones ambientales de Salas	Número de bibliotecas que han obtenido un valor de 7 sobre 10 en satisfacción sobre condiciones ambientales de salas / Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
3	Interrupción del acceso wifi	Número de ocasiones en las que la biblioteca ha interrumpido la red wifi por incidencias / Número de bibliotecas	0	trimestralmente
4	Disponibilidad servicio de internet	Número de bibliotecas que han mantenido un mínimo de 3 puestos con servicio de internet/ Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
5	Agilidad en incidencias de red wifi	Número de bibliotecas que han resuelto en 48 horas hábiles sus incidencias en la red wifi / Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
6	Agilidad en información y orientación	Número de bibliotecas que han resuelto todas las consultas en 24 horas hábiles / Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
7	Publicidad de Programación de Actividades	Número de bibliotecas que han publicado su programación de actividades en el trimestre/ Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente

Código del Compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
8	Formación de usuarios	Número de bibliotecas que han impartido en el trimestre 3 acciones formativas / Número total de bibliotecas X 100.	100%	anualmente
9	Agilidad en Préstamo interbibliotecario	Número de bibliotecas que han realizado todos los préstamos interbibliotecarios en 20 días / Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
10	Actualización de los fondos locales	Número de bibliotecas que han actualizado, en el semestre, su fondo referido a la localidad / Número total de bibliotecas X 100.	100%	semestralmente
11	Agilidad en respuesta a sugerencias de compra	Número de bibliotecas que han respondido en 2 días hábiles si las sugerencias de compra recibidas van a ser estimadas / Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
12	Agilidad en incidencias de impresión	Número de bibliotecas que han resuelto en 48 horas hábiles sus incidencias en impresión de documentos/ Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
13	Agilidad en reservas de la sala	Número de bibliotecas que han realizado todas sus reservas de la sala de forma inmediata / Número total de bibliotecas X 100.	100%	trimestralmente
14	Imposibilidad de información sobre Catálogo Red Bibliotecas	Número total de bibliotecas / Número de ocasiones en las que no ha sido posible dar respuesta personalizada a peticiones de información sobre acceso al Catálogo de la Red de Bibliotecas de Andalucía.	0	trimestralmente

ANEXO III

Relación de Servicios prestados por cada Biblioteca Municipal

RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS POR CADA BIBLIOTECA MUNICIPAL

	"MERCEDES RIVAS VALLEJO" ALMENSILLA	"FEDERICO GARCÍA LORCA" LA CAMPANA	"MARCOS ANA" CASARICHE	"MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN" CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS	"SAN JUAN DE LA CRUZ" CAZALLA DE LA SIERRA	"BLAS INFANTE" CONSTANTINA	"DON ANTONIO ÁLVAREZ LÓPEZ" GELVES	"ALFONSO GROSSO" ISLA MAYOR
1	PRÉSTAMO: PUDIÉNDOSE LLEVAR EN PRÉSTAMO LIBROS Y OTROS DOCUMENTOS CON EL CARNÉ DE LA BIBLIOTECA.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	SALA DE LECTURA Y CONSULTA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	SALA DE ESTUDIO: ACCEDIÉNDOSE A ESPACIO INDEPENDIENTE Y PERMANENTE.	✓	✓	✓			✓	
4	ORDENADORES CON ACCESO A INTERNET.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	RED WIFI GRATUITA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA: PROPORCIONANDO INFORMACIÓN SOBRE CONSULTAS DE FONDOS Y SERVICIOS.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y DE FOMENTO A LA LECTURA: CUENTACUENTOS, CLUB DE LECTURA Y TALLERES.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA Y EN NUEVAS TECNOLOGÍAS.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO: PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS DE OTRAS BIBLIOTECAS, SIENDO INTERMEDIARIOS DE LOS MISMOS.	✓	✓			✓		
10	INFORMACIÓN LOCAL: ACCEDIENDO A DOCUMENTOS, RECURSOS E INFORMACIÓN REFERIDOS AL MUNICIPIO.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	SUGERENCIAS DE COMPRAS.	✓	✓	✓	✓		✓	
12	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS: DESDE LOS ORDENADORES PÚBLICOS, SUJETO AL PAGO DE LA TASA VIGENTE.	✓		✓		✓		
13	SALA PARA CONFERENCIAS, REUNIONES DE GRUPOS, ASOCIACIONES Y OTROS EVENTOS.			✓	✓		✓	
14	ACCESO AL CATÁLOGO DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE ANDALUCÍA A TRAVÉS DE INTERNET	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

La Biblioteca presta el servicio

La Biblioteca no presta el servicio

RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS POR CADA BIBLIOTECA MUNICIPAL

	"POETA JOSÉ MARÍA ROMERO MARTÍNEZ" OLIVARES	"EMILIO LLEDÓ ÍNIGO" SALTERAS	"JOAQUÍN GONZÁLEZ MORENO" SANTIPONCE	"RAMÓN CARANDE" TOCINA	"ANEXO" LOS ROSALES - TOCINA	"ALFONSO GROSSO" VALENCINA DE LA CONCEPCIÓN	"FEDERICO GARCÍA LORCA" VILLANUEVA DEL ARISCAL
1	PRÉSTAMO: PUDIÉNDOSE LLEVAR EN PRÉSTAMO LIBROS Y OTROS DOCUMENTOS CON EL CARNÉ DE LA BIBLIOTECA.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	SALA DE LECTURA Y CONSULTA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	SALA DE ESTUDIO: ACCEDIÉNDOSE A ESPACIO INDEPENDIENTE Y PERMANENTE.		✓	✓			
4	ORDENADORES CON ACCESO A INTERNET.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	RED WIFI GRATUITA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA: PROPORCIONANDO INFORMACIÓN SOBRE CONSULTAS DE FONDOS Y SERVICIOS.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y DE FOMENTO A LA LECTURA: CUENTACUENTOS, CLUB DE LECTURA Y TALLERES.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA Y EN NUEVAS TECNOLOGÍAS.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO: PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS DE OTRAS BIBLIOTECAS, SIENDO INTERMEDIARIOS DE LOS MISMOS.	✓	✓	✓	✓	✓	
10	INFORMACIÓN LOCAL: ACCEDIENDO A DOCUMENTOS, RECURSOS E INFORMACIÓN REFERIDOS AL MUNICIPIO.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	SUGERENCIAS DE COMPRAS.	✓		✓	✓		✓
12	IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS: DESDE LOS ORDENADORES PÚBLICOS, SUJETO AL PAGO DE LA TASA VIGENTE.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	SALA PARA CONFERENCIAS, REUNIONES DE GRUPOS, ASOCIACIONES Y OTROS EVENTOS.		✓	✓	✓		
14	ACCESO AL CATÁLOGO DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE ANDALUCÍA A TRAVÉS DE INTERNET	✓	✓	✓	✓	✓	✓

La Biblioteca presta el servicio

La Biblioteca no presta el servicio

El Director General de Innovación Cultural y del Libro
Fdo.: Antonio José Lucas Sánchez