

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 y de Entidades Locales Autónomas de la provincia de Sevilla con población inferior a 5.000 habitantes que a continuación se detallan.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios de las siguientes Bibliotecas Públicas Municipales y de Entidades Locales Autónomas de la provincia de Sevilla, «Lingüista Antonio Narbona» (Aguadulce), «Ignacio y Francisco Mora» (Aznalcázar), «Rafael Alberti» (Badolatosa), «Huévar del Aljarafe» (Huévar del Aljarafe), «Miguel Hernández» (Lantejuela), «Lora de Estepa» (Lora de Estepa), «Marismillas» (Marismillas), «Las Navas de la Concepción» (Las Navas de la Concepción), «El Palmar de Troya» (El Palmar de Troya), «Pruna» (Pruna) y «Federico García Lorca» (Villanueva de San Juan), 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 y de Entidades Locales Autónomas de la provincia de Sevilla con población inferior a 5.000 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 Y DE ENTIDADES LOCALES AUTÓNOMAS DE LA PROVINCIA DE SEVILLA CON POBLACIÓN INFERIOR A 5.000 HABITANTES: "LINGÜISTA ANTONIO NARBONA" (AGUADULCE), "IGNACIO Y FRANCISCO MORA" (AZNALCÁZAR), "RAFAEL ALBERTI" (BADOLATOSA), "HUÉVAR DEL ALJARAFE" (HUÉVAR DEL ALJARAFE), "MIGUEL HERNÁNDEZ" (LANTEJUELA), "LORA DE ESTEPA" (LORA DE ESTEPA), "MARISMILLAS" (MARISMILLAS), "LAS NAVAS DE LA CONCEPCIÓN" (LAS NAVAS DE LA CONCEPCIÓN), "EL PALMAR DE TROYA" (EL PALMAR DE TROYA), "PRUNA" (PRUNA) Y "FEDERICO GARCÍA LORCA" (VILLANUEVA DE SAN JUAN).

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 y de Entidades Locales Autónomas 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 y de Entidades Locales Autónomas 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 y de Entidades Locales Autónomas 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 y de Entidades Locales Autónomas de la provincia de Sevilla: "Lingüista Antonio Narbona" (Aguadulce), "Ignacio y Francisco Mora" (Aznalcázar), "Rafael Alberti" (Badolatosa), "Huévar del Aljarafe" (Huévar del Aljarafe), "Miguel Hernández" (Lantejuela), "Lora de Estepa" (Lora de Estepa), "Marismillas" (Marismillas), "Las Navas de la Concepción" (Las Navas de la Concepción), "El Palmar de Troya" (El Palmar de Troya), "Pruna" (Pruna) y "Federico García Lorca" (Villanueva de San Juan). Estos compromisos adquiridos en la prestación de los servicios 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 o Delegación de la Corporación Local a la que esté adscrita cada Biblioteca Pública Municipal o de la Entidad Local Autónoma 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 2 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, del Ayuntamiento y/o Entidad Local Autónoma.

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 y de Entidades Locales Autónomas 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 o Entidad Local Autónoma así como en la Biblioteca, y otros centros anejos si los hubiera.
- Las siguientes páginas web de cada Biblioteca, Ayuntamiento o Entidad Local Autónoma:

Biblioteca Pública Municipal "Lingüista Antonio Narbona"

Web del Ayuntamiento: <http://www.aguadulce.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Ignacio y Francisco Mora"

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

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

Web del Ayuntamiento: <http://www.badolatosa.es/>

Biblioteca Pública Municipal de Huévar del Aljarafe

Web del Ayuntamiento: <http://www.huevardelaljarafe.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Hernández"

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

Biblioteca Pública Municipal de Lora de Estepa

Web del Ayuntamiento: <http://www.loradeestepa.es>

Biblioteca Pública Municipal de Las Navas de la Concepción

Web del Ayuntamiento: <http://www.lasnavasdelaconcepcion.es>

Biblioteca Pública Municipal de Las Navas de la Concepción

Web del Ayuntamiento: <http://www.lasnavasdelaconcepcion.es>

Biblioteca Pública Municipal de Pruna

Web del Ayuntamiento: www.pruna.es

Biblioteca Pública Municipal de El Palmar de Troya

Web de la Entidad Local Autónoma: <http://www.elpalmaresdetroya.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"
Web del Ayuntamiento: www.villanuevadesanjuan.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 "Lingüista Antonio Narbona"
Facebook: <https://www.facebook.com/Ayuntamiento-de-Aguadulce-Sevilla>
Otros: <https://www.facebook.com/cultura.aguadulce>

Biblioteca Pública Municipal Ignacio y Francisco Mora
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.deaznalcazar>

Biblioteca Pública Municipal de Huévar del Aljarafe
Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.huevardelaljarafe>
Twitter: [bibliohuevar](https://twitter.com/bibliohuevar)

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Hernández"
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecalantejuela.miguelhernandez?ref=hl>
Otras redes sociales: <https://bibliotecapublicalantejuela.wordpress.com/contacto/>

Biblioteca Pública Municipal de Lora de Estepa
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecaloradeestepa>

- 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 "Lingüista Antonio Narbona"

Dirección: c/ Juan Ramón Jiménez, 34. 41550 Aguadulce (Sevilla).

Teléfono: 954 81 65 92

Fax Ayuntamiento: 954 81 63 28

Correo electrónico: biblioaguadulce@hotmail.com

Web del Ayuntamiento: <http://www.aguadulce.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Ayuntamiento-de-Aguadulce-Sevilla>

Biblioteca Pública Municipal "Ignacio y Francisco Mora"

Dirección: c/ Juan Carlos I, s/nº. 41849 Aznalcázar (Sevilla).

Teléfono: 955750758

Fax: 955750555

Correo electrónico: biblioteca.aznalcazar@andaluciajunta.es

Web: <http://bibliotecaaznalcazar.blogspot.com.es/>

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

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

Dirección: C/ Carnicería s/n. 41570 Badolatosa (Sevilla)

Teléfono: 663 916 027

Correo electrónico: bpmralberti@hotmail.com

Web del Ayuntamiento: <http://www.badolatosa.es/>

Biblioteca Pública Municipal de Huévar del Aljarafe

Dirección: Plaza de los Cazadores s/n. 41830 Huévar del Aljarafe (Sevilla)

Teléfono: 954757092

Fax: 954756588

Correo electrónico: bibliotecahuevar@hotmail.com

Facebook: bibliotecahuevar

Twitter: bibliohuevar

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Hernández"

Dirección: C/Virgen del Rosario, 23. 41630 Lantejuela (Sevilla)

Teléfono: 600 471 785

Fax: 954828202

Correo electrónico: bibliotecalantejuela@gmail.com

Web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/lantejuela/>

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecalantejuela.miguelhernandez?ref=hl>

Otras redes sociales: <https://bibliotecapublicalantejuela.wordpress.com/contacto/>

Biblioteca Pública Municipal de Lora de Estepa
Dirección: C/ San Miguel, N° 26. 41564 Lora de Estepa (Sevilla)
Teléfono: 954829224
Correo electrónico: bibliotecaloradeestepa@gmail.com
Web del Ayuntamiento: <http://www.loradeestepa.es>
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecaloradeestepa>

Biblioteca Pública Municipal de Marismillas
Dirección: C/Doña Sol, s/n. 41731 Marismillas, Las cabezas de San Juan (Sevilla)
Teléfonos: 955874233-955874038
Correo electrónico: culturamarismillas@hotmail.es ; marismillas@dipusevilla.es
Web de la Entidad Local Autónoma: <http://www.marismillas.es>

Biblioteca Pública Municipal de Las Navas de la Concepción
Dirección: c/ Velarde, 43. 41460 Las Navas de la Concepción (Sevilla)
Teléfono: 955885236
Fax Ayuntamiento: 955885259
Correo electrónico: bibliotecanavas39@gmail.com
Web del Ayuntamiento: www.lasnavasdeconcepcion.es

Biblioteca Pública Municipal de El Palmar de Troya
Dirección: Avda. de Utrera, s/n. 41719 El Palmar de Troya, Utrera (Sevilla).
Teléfono: 955 832 917
Fax: 955832770
Correo electrónico: bmelpalmaresdetroya@gmail.com
Web de la Entidad Local Autónoma: <http://www.elpalmaresdetroya.es/>

Biblioteca Pública Municipal de Pruna
Dirección: c/ Real, 17. 41670 Pruna (Sevilla)
Teléfono: 954 85 83 65
Correo electrónico: bibliopruna@gmail.com
Web del ayuntamiento: www.pruna.es

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"
Dirección: C/ Puerta Osuna s/n. 41660 Villanueva de San Juan (Sevilla)
Teléfonos: 955916793-635923284
Fax: 955916717
Correo electrónico: villanuevasanjuan@dipusevilla.es
Web del Ayuntamiento: www.villanuevadesanjuan.es/

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 "Lingüista Antonio Narbona"
biblioaguadulce@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Ignacio y Francisco Mora"
biblioteca.aznalcazar@andaluciajunta.es

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"
bpmralberti@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Huévar del Aljarafe
bibliotecahuevar@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Hernández"
bibliotecalantejuela@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Lora de Estepa
bibliotecaloradeestepa@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Marismillas
culturamarismillas@hotmail.com

Biblioteca pública Municipal "Las Navas de la Concepción"
bibliotecanavas39@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal de El Palmar de Troya
bmelpalmarde Troya@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Pruna
bibliopruna@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"
villanuevasanjuan@dipusevilla.es

- A través de instancia general presentada en la dirección de los siguientes registros municipales y Entidades Locales Autónomas:

Ayuntamiento de Aguadulce

Presencial: Plaza Ramón y Cajal, nº 1, 41550 Aguadulce (Sevilla)

Ayuntamiento de Aznalcázar

Presencial: Avda. Juan Carlos I, 29, 41849 Aznalcázar (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <http://aznalcazar.sedelectronica.es/logout>

Ayuntamiento de Badolatosa

Presencial: Avda. de Cuba, 32, 41570 Badolatosa (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <http://sede.badolatosa.es/>

Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe

Presencial: Avenida de la Alegría s/n ., 41830 Huévar del Aljarafe (Sevilla)

Telemático: <http://www.huevardelaljarafe.es/opencms/opencms/huevar/contacto.html>

Ayuntamiento de Lantejuela

Presencial: Modesto Mallén López 9, 41630 Lantejuela (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <http://sede.lantejuela.org>

Ayuntamiento de Lora de Estepa

Presencial: Plaza de Andalucía, Nº 15, 41564 Lora de Estepa

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

Entidad Local Autónoma de Marismillas

Presencial: Plaza Mayor, n. 5. 41730 Marismillas, Las cabezas de San Juan (Sevilla)

Telemático: <http://www.marismillas.es/opencms/opencms/marismillas>

Ayuntamiento de Las Navas de la Concepción

Presencial: Plaza de España, 7, 41460 Las Navas de la Concepción (Sevilla)

Entidad Local Autónoma de El Palmar de Troya

Presencial: C/ Geranio s/n., 41719 El Palmar de Troya (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <http://sedeelpalmardetroya.dipusevilla.es/>

Ayuntamiento de Pruna

Presencial: C/ Real, 17. 41670 Pruna (Sevilla)

Ayuntamiento de Villanueva de San Juan

Presencial: Plaza de la Iglesia, 10. 41660 Villanueva de San Juan (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <http://sede.villanuevadesanjuan.es/>

Las Bibliotecas Públicas Municipales y de Entidades Locales Autónomas 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 o Delegación 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 o Delegación, 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 "Lingüista Antonio Narbona"

Dirección: C/ Juan Ramón Jiménez, 32
41550 Aguadulce
Teléfonos:
Biblioteca: 954 81 65 92
Ayuntamiento: 954 81 60 21
Fax: 954 81 63 28
Correo electrónico: biblioaguadulce@hotmail.com
Horario:
Invierno:
Mañanas:
Martes-Viernes: 08:00h.-13:00h.
Tardes:
Lunes-jueves: 16:00h.-19:00h.
Verano:
Lunes-Viernes: 08:00h.-14:30h.

**Biblioteca Pública Municipal "Ignacio y Francisco Mora"**

Dirección: c/ Juan Carlos I, s/nº. 41.849. Aznalcázar (Sevilla).
Teléfono Biblioteca: 955750758. Fax: 955750555.
Web: <http://bibliotecaaznalcazar.blogspot.com.es/>
Correo electrónico:
biblioteca.aznalcazar@andaluciajunta.es
Facebook:



<https://www.facebook.com/bibliotecamunicipal.deaznalcazar>

Otras redes sociales: <https://www.flickr.com/photos/bibliotecaaznalcazar/>

Horario:

Invierno: Lunes-Viernes: 16:00h.-20:00h. Sala de estudios: 9:00h.-14:00h. y 16:00h.-20:00h.

Verano: Lunes-Viernes: 16:00h.-20:00h. Sala de estudios: 9:00h.-14:00h. y 16:00h.-20:00h.

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

Dirección: C/ Carnicería s/n. 41570. Badolatosa (Sevilla)

Teléfonos Biblioteca: 663 916 027

Correo electrónico: bpmralberti@hotmail.com

Web del Ayuntamiento: <http://www.badolatosa.es/>

Horario:

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

Verano: Lunes-Viernes: 11:00h.-15:00h.



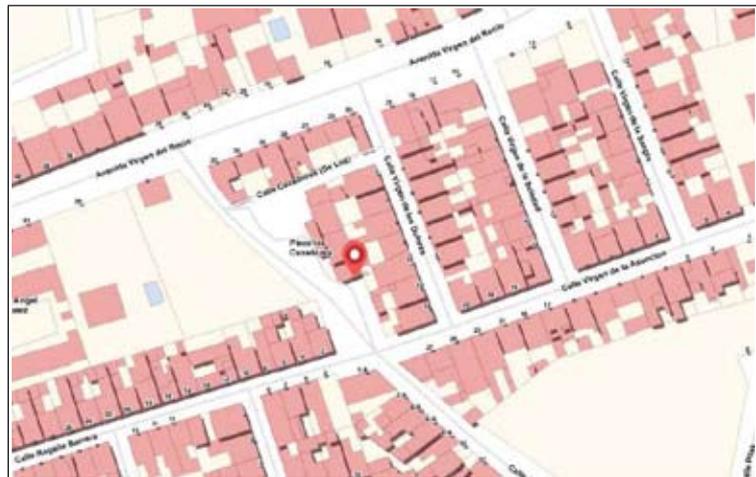
Biblioteca Pública Municipal de Huévar del Aljarafe

Dirección: Plaza de los Cazadores s/n
41830 Huévar del Aljarafe (Sevilla)

Teléfonos Biblioteca: 954757092. Fax: 954756588

Correo electrónico : bibliotecahuevar@hotmail.com

Facebook:



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

Twitter: bibliohuevar

Horario:

Invierno : Lunes-Viernes: 10:00h.-13:00h. y 16:00h.-20:00h.

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

Tardes: Bibliopiscina.

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Hernández"

Dirección: C/Virgen del Rosario, 23

41630 Lantejuela (Sevilla)

Teléfonos Biblioteca: 600 471 785

Ayuntamiento: 954 828 088. Fax: 954828202

Página web:

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

Correo electrónico: bibliotecalantejuela@gmail.com

Facebook:



<https://www.facebook.com/bibliotecalantejuela.miguelhernandez?ref=hl>

Otras redes sociales: <https://bibliotecapublicalantejuela.wordpress.com/contacto/>

Horario de invierno:

Mañanas: Lunes y Martes 7:45h.-15:00h.

Viernes: 7:45h.-14:45h.

Tardes: Lunes y Martes: 16:00h.-20:00h,

Miércoles y Jueves: 15:30h.-19:30h.

Horario de Verano: 07:45h.-15:15h.

Julio y agosto: 08:00h.-14:30h.

Biblioteca Pública Municipal de Lora de Estepa

Dirección: C/ San Miguel, N° 26, 41564 Lora de Estepa (Sevilla)

Teléfono: 954829224

Correo electrónico:

bibliotecaloradeestepa@gmail.com

Web del Ayuntamiento: <http://www.loradeestepa.es>

Facebook:

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

Horario:

Invierno: Lunes-Viernes 17:00h.-20:00h.

Verano: Julio: Lunes: 17:00 h.-20:00 h.

Bibliopiscina: Martes-Viernes: 16:00h.-19:00h.

Agosto: Lunes-Viernes: 17:00h.-20:00 h.



Biblioteca Pública Municipal "Marismillas".

Dirección: Calle Doña Sol s/n.41731 Marismillas, Las cabezas de San Juan (Sevilla).
Telefonos: 955874233 – 955874038
Correo electrónico: marismillas@dipusevilla.es ; culturamarismillas@hotmail.com
Web de la Entidad Local Autónoma: <http://www.marismillas.es>
Horario invierno:
Lunes-Viernes 12:00h.- 14:00h.
Lunes y Miércoles 16:00h.-19:00h.
Horario Verano:
Lunes – Viernes 12:00h. – 14:00h.



Biblioteca Pública Municipal "Las Navas de la Concepción"

C/ Velarde, 43
41460 Navas de la Concepción (Sevilla)
Teléfono: 955885236
Fax del Ayuntamiento: 955885259
Correo electrónico: bibliotecanavas39@gmail.com
Web del Ayuntamiento: www.lasnavasdeलाconcepción.es
Horario:
Invierno: Lunes-Viernes: 10:30h-13:15h. y 16:00H.- 19:00h.
Verano: Lunes-Viernes: 10:30h-13:15h. y 17:00H.- 20:00h.



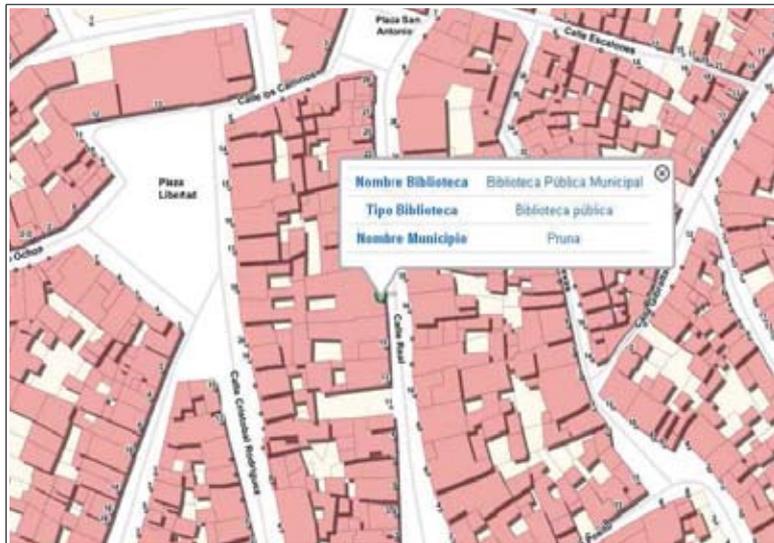
Biblioteca Pública Municipal de El Palmar de Troya

Dirección: Avda. de Utrera, s/n.
41719 El Palmar de Troya, Utrera, Sevilla.
Teléfonos Biblioteca: 955 832 917. Fax:
955832770
Correo electrónico: bmelpalmaresdetroya@gmail.com
Horario:
Invierno: Lunes y Martes: Mañanas: 10:30h.-
13:00h. Tardes: 16:00h.-20:00h. Miércoles,
Jueves y Viernes: Mañanas: Cerrado. Tardes:
16:00h.-20:00h.
Verano: Lunes-Viernes: Mañanas: 09:00h-
13:00h. Tardes: Martes y Jueves 18:00h.-20:30h.



Biblioteca Pública Municipal de Pruna

Dirección: c/ Real, 17. 41670 Pruna (sevilla)
Teléfono: 954 85 83 65
Correo electrónico: bibliopruna@gmail.com
Web del ayuntamiento: www.pruna.es
Horario: Lunes-Jueves: 17:00h.-20:00h. y Viernes:
09:00h.-14:00h.



Biblioteca Pública Municipal "Federico García Lorca"

Dirección: C/ Puerta Osuna, s/n.

41660 Villanueva de San Juan

Teléfonos:

Biblioteca: 955916793-635923284

Ayuntamiento: 955916501

Fax: 955916717

Correo electrónico: villanuevasanjuan@dipusevilla.es

Horario:

Invierno:

Lunes-Jueves: 09:00h.-11:30h. y 16:00h.-19:30h.

Viernes: 9:00h.-11:30h.

Verano:

Lunes-Viernes: 08:30h.-14:00h.



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	$\frac{\text{Número de bibliotecas que han excedido el tiempo de 10 minutos en realizar el préstamo}}{\text{Número total de bibliotecas}}$	0	trimestralmente
2	Condiciones ambientales de Salas	$\frac{\text{Número de bibliotecas que han obtenido un valor de 7 sobre 10 en satisfacción sobre condiciones ambientales de salas}}{\text{Número total de bibliotecas}} \times 100$	100%	trimestralmente
3	Interrupción del acceso wifi	$\frac{\text{Número de ocasiones en las que la biblioteca ha interrumpido la red wifi por incidencias}}{\text{Número de bibliotecas}}$	0	trimestralmente
4	Disponibilidad servicio de internet	$\frac{\text{Número de bibliotecas que han mantenido un mínimo de 2 puestos con servicio de internet}}{\text{Número total de bibliotecas}} \times 100$	100%	trimestralmente
5	Agilidad en incidencias de red wifi	$\frac{\text{Número de bibliotecas que han resuelto en 48 horas hábiles sus incidencias en la red wifi}}{\text{Número total de bibliotecas}} \times 100$	100%	trimestralmente
6	Agilidad en información y orientación	$\frac{\text{Número de bibliotecas que han resuelto todas las consultas en 24 horas hábiles}}{\text{Número total de bibliotecas}} \times 100$	100%	trimestralmente
7	Publicidad de Programación de Actividades	$\frac{\text{Número de bibliotecas que han publicado su programación de actividades en el trimestre}}{\text{Número total de bibliotecas}} \times 100$	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.	100,00%	trimestralmente

Código del Compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
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

	"LINGÜISTA ANTONIO NARBONA" AGUADULCE	"IGNACIO Y FRANCISCO MORAN" AZNALCÁZAR	"RAFAEL ALBERTI" BADOLOSOSA	HÚEVAR DEL ALJARAFE	"MIGUEL HERNÁNDEZ" LANTEJUELA	LORA DE ESTEPA	MARSMILLAS	LAS NAVAS DE LA CONCEPCIÓN	EL PALMAR DE TROYA	PRUNA	"FEDERICO GARCÍA LORCA" VILLANUEVA DE SAN JUAN
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 CATALOGO 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.