

### 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 siguientes Bibliotecas Públicas Municipales de localidades de la provincia de Sevilla con población comprendida entre 10.001 y 20.000 habitantes que a continuación se detallan.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla, «Alcalá del Río» (Alcalá del Río), «La Algaba» (La Algaba), «D. Teodoro Pérez de Paz» (Arahal), «Cosmos» (Bollullos de la Mitación), «Rafael Alberti» (Brenes), «Paco Álvarez» (Las Cabezas de San Juan), «Basilio Pérez Camacho» (Cantillana), «Castilleja de la Cuesta» (Castilleja de la Cuesta), «Poeta José Luis Núñez» (Espartinas), «Estepa» (Estepa), «Gines» (Gines), Guillena (Guillena), Las Pajanosas (Guillena), «Torre de la Reina» (Guillena), «Ermita de Santa Ana» (Lora del Río), «Pilas» (Pilas), «Juan Ramón Jiménez» (Sanlúcar la Mayor) y «Miguel de Cervantes» (El Viso del Alcor), 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 de a 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 10.001 y 20.000 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 LOCALIDADES DE LA PROVINCIA DE SEVILLA CON POBLACIÓN COMPRENDIDA ENTRE 10.001 HASTA 20.000 HABITANTES: "ALCALÁ DEL RÍO" (ALCALÁ DEL RÍO), "LA ALGABA" (LA ALGABA), "D. TEODORO PÉREZ DE PAZ" (ARAHAL), "COSMOS" (BOLLULLOS DE LA MITACIÓN), "RAFAEL ALBERTI" (BRENES), "PACO ÁLVAREZ" (LAS CABEZAS DE SAN JUAN), "BASILIO PÉREZ CAMACHO" (CANTILLANA), "CASTILLEJA DE LA CUESTA" (CASTILLEJA DE LA CUESTA), "POETA JOSÉ LUIS NÚÑEZ" (ESPARTINAS), "ESTEPA" (ESTEPA), "GINES" (GINES), GUILLENA (GUILLENA), LAS PAJANOSAS (GUILLENA), TORRE DE LA REINA (GUILLENA), "ERMITA DE SANTA ANA" (LORA DEL RÍO), "PILAS" (PILAS), "JUAN RAMÓN JIMÉNEZ" (SANLÚCAR LA MAYOR) Y "MIGUEL DE CERVANTES" (EL VISO DEL ALCOR).

**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: "Alcalá del Río" (Alcalá del Río), "La Algaba" (La Algaba), "D. Teodoro Pérez de Paz" (Arahal), "Cosmos" (Bollullos de la Mitación), "Rafael Alberti" (Brenes), "Paco Álvarez" (Las Cabezas de San Juan), "Basilio Pérez Camacho" (Cantillana), "Castilleja de la Cuesta" (Castilleja de La Cuesta), "Poeta José Luis Núñez" (Espartinas), "Estepa" (Estepa), "Gines" (Gines), Guillena (Guillena), Las Pajanosas (Guillena), Torre de la Reina (Guillena), "Ermita de Santa Ana" (Lora del Río, ), "Pilas" (Pilas), "Juan Ramón Jiménez" (Sanlúcar la Mayor) y "Miguel de Cervantes" (El Viso Del Alcor). Estos 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:

<b>Préstamos: pudiéndose llevar en préstamo libros y otros documentos con el carné de la biblioteca.</b>		
Compromiso de calidad	1	Realizar el préstamo en un máximo de 10 minutos.
<b>Sala de lectura y consulta.</b>		
Compromiso de calidad	2	Mantener diariamente la sala de lectura y consulta con una apariencia pulcra y unas condiciones ambientales óptimas.
<b>Sala de estudio: accediéndose a espacio independiente y permanente.</b>		
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.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 de Alcalá del Río

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

Biblioteca Pública Municipal de La Algaba

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

Biblioteca Pública Municipal "D. Teodoro Pérez de Paz"

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/arahal/index.jsp>

Biblioteca Pública Municipal "Cosmos".

Página web del ayuntamiento: <http://www.bollulosdelamitacion.org/>

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/brenes/index.jsp>

Biblioteca Pública Municipal "Paco Álvarez"

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

Biblioteca Pública Municipal "Basilio Pérez Camacho"

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

Biblioteca Pública Municipal de Castilleja de la Cuesta

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

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José Luis Núñez"

Página web del Ayuntamiento: <http://www.espartinas.net/>

Biblioteca Pública Municipal de Estepa

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

Biblioteca Pública Municipal de Gines

Página web: <http://www.bibliotecapublicagines.blogspot.com>

Bibliotecas Públicas Municipales de Guillena

Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)

Biblioteca Pública Municipal "Ermita de Santa Ana"

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

Biblioteca Pública Municipal de Pilas

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



Biblioteca Pública Municipal "Juan Ramón Jiménez"

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

Biblioteca Pública Municipal "Miguel de Cervantes"

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

- 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 "D. Teodoro Pérez De Paz"

Facebook: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100007544295159&fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal "Cosmos".

Blog: <http://bibliotecacosmos.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/mariaeugenia.varilla.9?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%ABblica-Municipal-R-Alberti-Brenes/152371428257374?fref=nf>

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José Luis Núñez"

Facebook: [www.facebook.com/BibliotecaEspartinas](http://www.facebook.com/BibliotecaEspartinas)

Twitter: @bibliospartinas

Biblioteca Pública Municipal de Estepa

Blog: [biblioestepa.wordpress.com](http://biblioestepa.wordpress.com)

Biblioteca Pública Municipal de Gines

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecadegines?fref=ts>

Bibliotecas Públicas Municipales de Guillena

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

Twitter: [@guillenabiblio](https://twitter.com/guillenabiblio)

Biblioteca Pública Municipal "Ermita de Santa Ana"

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioloradelrio/?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal de Pilas

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

Biblioteca Pública "Juan Ramón Jiménez"

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

Biblioteca Pública Municipal "Miguel de Cervantes"

Blog: <https://bibliotecaelvisodelalcor.wordpress.com/>

- 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 de Alcalá del Río

Dirección: C/ Virgen de La Esperanza, 1-1ª Planta. 41200 Alcalá del Río (Sevilla)

Teléfono y Fax: 955650120

Correo electrónico: [biblioalcrio@gmail.com](mailto:biblioalcrio@gmail.com)

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

Biblioteca Pública Municipal de La Algaba

Dirección: C/ Cervantes, 2, 1º. 41980 - La Algaba (Sevilla)

Teléfono: 954 11 84 81

Fax: 954 11 82 20

Correo electrónico: [biblioalgaba@yahoo.es](mailto:biblioalgaba@yahoo.es)

Página web del Ayuntamiento: [www.laalgaba.es](http://www.laalgaba.es)

Biblioteca Pública Municipal "D. Teodoro Pérez De Paz"

Dirección: C/ Madre De Dios, 6. 41600 Arahal (Sevilla)

Teléfono y fax : 955842200

Correo electrónico: bibliotecaarahal@gmail.com ; biblioteca@arahal.org

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/arahal/index.jsp>

Facebook: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100007544295159&fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal "Cosmos".

Dirección: C/ Larga,56. 41110 Bollullos De La Mitación (Sevilla)

Teléfono: 95-576-5000 EXT: 280/281

Fax: 955 76 66 45

Correo electrónico: bibliocosmos@yahoo.es

Página web del ayuntamiento: <http://www.bollullosdelamitacion.org/>

Blog: <http://bibliotecacosmos.blogspot.com.es/>

Facebook: <https://www.facebook.com/mariaeugenia.varilla.9?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

Dirección:C/ Salvador Dalí, 1. 41310 Brenes (Sevilla)

Teléfono: 954796563

Correo electrónico: biblioteca@aytobrenes.es

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/brenes/index.jsp>

Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Municipal-R-Alberti-Brenes/152371428257374?fref=nf>

Biblioteca Pública Municipal "Paco Álvarez"

Dirección: C/ Salvador Allende, 52. 41730 Las Cabezas de San Juan (Sevilla)

Teléfono: 607506162

Correo electrónico: caticordero@lascabezas.es

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

Biblioteca Pública Municipal "Basilio Pérez Camacho"

Dirección: Plaza Pintores Andaluces, s/n. 41320 Cantillana (Sevilla)

Teléfono : 955730247

Fax : 955731864

Correo electrónico: bibliotecantillana@hotmail.com

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

Biblioteca Pública Municipal de Castilleja de la Cuesta  
Dirección: c/ Enmedio, 42. 41950 Castilleja de la Cuesta (Sevilla)  
Teléfono : 954 16 43 60  
Fax : 954 16 39 54  
Correo electrónico: biblioteca@castillejadelacuesta.es  
Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/castilleja/>

Biblioteca Pública Municipal "Poeta José Luis Núñez"  
Dirección: Av. Alcaldesa María Regla Jiménez Nº 152. 41807 Espartinas (Sevilla)  
Teléfono: 955 71 48 91 Ext. 312  
Correo electrónico: biblioteca@espartinas.net  
Página web del Ayuntamiento: <http://www.espartinas.net/>  
Facebook: [www.facebook.com/BibliotecaEspartinas](http://www.facebook.com/BibliotecaEspartinas)  
Twitter: @bibliospartinas

Biblioteca Publica Municipal de Estepa  
Dirección: C/ Saladillo, 12. 41560 Estepa (Sevilla)  
Teléfono: 955 91 27 71  
Fax: 95 591 25 10  
Correo electrónico: biblioestepa@gmail.com  
Página web del Ayuntamiento: <http://www.estepa.es>  
Blog: [biblioestepa.wordpress.com](http://biblioestepa.wordpress.com)

Biblioteca Pública Municipal de Gines  
Dirección: Casa de la Cultura "El Tronío". C/ Virgen del Rocío, nº2. 41960 Gines (Sevilla)  
Teléfono: 954714202  
Fax: 954713487  
Correo electrónico: biblioteca@aytogines.es  
Página web: [www.bibliotecapublicagines.blogspot.com](http://www.bibliotecapublicagines.blogspot.com)  
Página web del Ayuntamiento: [www.ayuntamientodegines.es](http://www.ayuntamientodegines.es)  
Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecadegines?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal de Guillena  
Dirección: Avda. Alcalde Justo Padilla Burgos, s/n. 41210 Guillena (Sevilla)  
Teléfono 955785688 / 670462990  
Correo electrónico: biblioteca@guillena.org  
Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)  
Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.guillena>  
Twitter: <https://twitter.com/guillenabiblio> @guillenabiblio

Biblioteca Municipal de Las Pajanosas (Guillena)

Dirección: Concepción Soto 69 1º Las Pajanosas 41219 Guillena (Sevilla).

Teléfono: 955781106

Correo electrónico: biblioteca@guillena.org

Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)

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

Twitter: [@guillenabiblio](https://twitter.com/guillenabiblio)

Biblioteca Municipal de Torre de la Reina (Guillena)

Dirección: Paseo de La Alameda, s/n. Torre de La Reina 41218 Guillena (Sevilla).

Teléfono: 955785688

Correo electrónico: biblioteca@guillena.org

Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)

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

Twitter: [@guillenabiblio](https://twitter.com/guillenabiblio)

Biblioteca Pública Municipal "Ermita de Santa Ana"

Dirección: C/ Bailén, s/n. 41440 Lora del Río (Sevilla)

Teléfono Y Fax: 955801064

Correo electrónico: bibliotecaloradelrio@gmail.com

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

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioloradelrio/?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal de Pilas

Dirección: C/ Antonio Becerril, 22. 41840 Pilas (Sevilla)

Teléfono: 954751266

Fax del Ayuntamiento: 954750177

Correo electrónico: bibliotecapilas@pilas.es

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

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliopilas1986>

Biblioteca Pública Municipal "Juan Ramón Jiménez"

Dirección: Plaza Virgen de los Reyes, 5 41800 Sanlúcar la Mayor (Sevilla)

Teléfono: 955100600 ext. 1130

Correo electrónico: biblioteca@sanlucarlamayor.es

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

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

Biblioteca Pública Municipal “Miguel de Cervantes”  
Dirección postal :C/ Antigua Academia,3. 41520 El Viso del Alcor (Sevilla)  
Teléfono : 955740244  
Correo electrónico: biblioteca@elvisodelalcor.org  
Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/visodelalcor/>  
Blog:<https://bibliotecaelvisodelalcor.wordpress.com/>

## **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 de Alcalá del Río  
[biblioalcrio@gmail.com](mailto:biblioalcrio@gmail.com)

Biblioteca Pública Municipal de La Algaba  
[biblioalgaba@yahoo.es](mailto:biblioalgaba@yahoo.es)

Biblioteca Pública Municipal “D. Teodoro Pérez De Paz”  
[bibliotecaarahal@gmail.com](mailto:bibliotecaarahal@gmail.com) ; [biblioteca@arahal.org](mailto:biblioteca@arahal.org)

Biblioteca Pública Municipal “Cosmos”  
[bibliocosmos@yahoo.es](mailto:bibliocosmos@yahoo.es)

Biblioteca Pública Municipal “Rafael Alberti”  
[biblioteca@aytobrenes.es](mailto:biblioteca@aytobrenes.es)

Biblioteca Pública Municipal “Paco Álvarez”  
[caticordero@lascabezas.es](mailto:caticordero@lascabezas.es)

Biblioteca Pública Municipal “Basilio Pérez Camacho”  
[bibliotecantillana@hotmail.com](mailto:bibliotecantillana@hotmail.com)

Biblioteca Pública Municipal de Castilleja de la Cuesta  
[biblioteca@castillejadelacuesta.es](mailto:biblioteca@castillejadelacuesta.es)

Biblioteca Pública Municipal “Poeta José Luis Núñez”  
[biblioteca@espartinas.net](mailto:biblioteca@espartinas.net)

Biblioteca Pública Municipal de Estepa  
biblioestepa@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Gines  
biblioteca@aytogines.es

Bibliotecas Públicas Municipales de Guillena  
biblioteca@guillena.org

Biblioteca Pública Municipal "Ermita de Santa Ana"  
bibliotecaloradelrio@gmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Pilas  
bibliotecapilas@pilas.es

Biblioteca Pública Municipal "Juan Ramón Jiménez"  
biblioteca@sanlucarlamayor.es

Biblioteca Pública Municipal "Miguel de Cervantes"  
biblioteca@elvisodelalcor.org

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

Ayuntamiento de Alcalá del Río  
Presencial: Plaza de España, 1, 41200 Alcalá del Río (Sevilla)  
Telemático (con certificado digital): <https://sedealcaladelrio.dipusevilla.es/>

Ayuntamiento de La Algaba  
Presencial: Plaza de España, 1, 41980 La Algaba (Sevilla)  
Telemático (con certificado digital): <https://sedelaalgaba.dipusevilla.es/>

Ayuntamiento de Arahal  
Presencial: Plaza de la Corredera, 1. 41600 Arahal (Sevilla)  
Telemático (con certificado digital): <https://sede.arahal.es/>

Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación  
Presencial: Plaza de Cuatrovititas, 1. 41110 Bollullos de la Mitación  
Telemático (con certificado): <http://sede.bollullosdelamitacion.es/>

**Ayuntamiento de Brenes**

Presencial: Plaza del Primero de Mayo, 1, 41310 Brenes (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <http://brenes.sedelectronica.es/info.0>**Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan**

Presencial: Plaza de la Constitución, 5. 41730 Las Cabezas de San Juan (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <https://sedelascabezasdesanjuan.dipusevilla.es/>**Ayuntamiento de Cantillana**

Presencial: Calle de Nuestro Padre Jesús, s/n. 41320 Cantillana (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <https://sedecantillana.dipusevilla.es/>**Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta**

Presencial: C/ Convento, 8. 41950 Castilleja de la Cuesta (Sevilla)

**Ayuntamiento de Espartinas**

Presencial: Parque Nª Sra. del Rocío, 1. 41807 Espartinas (Sevilla)

Telemático: <http://www.espartinas.net/opencms/opencms/espartinas/formularios/formSugerencias.html>**Ayuntamiento de Estepa**

Presencial: Plaza del Carmen, 1. 41560 Estepa (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <https://sedeestepa.dipusevilla.es/>**Ayuntamiento de Gines**

Presencial: Plaza de España, 1. 41960 Gines (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <http://sede.gines.es/>**Ayuntamiento de Guillena**

Presencial:

Plaza de España Nª 1 . 41210 Guillena (Sevilla)

c/ Concepción Soto 69. 41219 Las Pajanosas-Guillena (Sevilla)

c/ Torre de la Reina Plaza Mayor Nª 1. 41218. Torre de la Reina-Guillena (Sevilla)

Telemático (con certificado): <https://ciudadano.guillena.org/expedientesGuillena/ciudadigital/guillena.jsp>**Ayuntamiento de Lora del Río**

Presencial: Plaza de España, s/n. 41440. Lora del Río (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <https://sede.loradelrio.es/>**Ayuntamiento de Pilas**

Presencial: Plaza de Belén, 12. 4840 Pilas (Sevilla)

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



Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor

Presencial: Plaza Virgen de los Reyes, 1 41800 Sanlúcar la Mayor (Sevilla)

Ayuntamiento de El Viso del Alcor

Presencial: Plaza Sacristán Guerrero nº7. 41520 El Viso del Alcor (Sevilla)

Telemático (con certificado digital): <http://sede.elvisodelalcor.es/>

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 de Alcalá del Río**

Dirección: C/ Virgen de La Esperanza, 1-1ª

Planta. 41200 Alcalá del Río (Sevilla)

Teléfono y Fax: 955650120

Correo electrónico: [biblioalcrio@gmail.com](mailto:biblioalcrio@gmail.com)

Página web:

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

/

Horario habitual: :

Invierno:

Lunes-Viernes: 16:00h.-20:15h. y Miércoles:  
09:30h.-14:00h.

Verano:

Lunes-Viernes: 17:00h.-21:15h. y Miércoles:  
09:30h.-14:00h.

**Biblioteca Pública Municipal de La Algaba**

Dirección: C/ Cervantes, 2, 1ª. 41980 - La Algaba (Sevilla)

Teléfono: 954 11 84 81

Correo electrónico: [biblioalgaba@yahoo.es](mailto:biblioalgaba@yahoo.es)

Página web del Ayuntamiento:

[www.laalgaba.es](http://www.laalgaba.es)

Horario habitual:

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

Verano: Lunes - Viernes: 10:00h.-13:30h.



### **Biblioteca Pública Municipal “D. Teodoro Pérez de Paz”**

Dirección: C/ Madre De Dios, 6. 41600 Arahal (Sevilla)  
Teléfono y fax : 955842200  
Correo electrónico:  
bibliotecaarahal@gmail.com ;  
biblioteca@arahal.org  
Página web:



<http://www.bibliotecaspublicas.es/arahal/index.jsp>

Facebook: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100007544295159&fref=ts>

Horario habitual :

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

Sábados: 10:00h.-14:00h.

### **Biblioteca Pública Municipal “Cosmos”.**

Dirección: C/ Larga,56. 41110 Bollullos De La Mitación (Sevilla)  
Coordenadas GPS: N37°20'14.0"-O 6°08'15.5"  
Teléfono: 95-576-5000 EXT: 280/281  
Fax:: 955 76 66 45  
Correo electrónico: bibliocosmos@yahoo.es  
Página web del ayuntamiento:  
<http://www.bollullosdelamitacion.org/>  
Blog:  
<http://bibliotecacosmos.blogspot.com.es/>  
Facebook:



<https://www.facebook.com/mariaeugenia.varilla.9?fref=ts>

Horario:

Lunes-Viernes: 08:30h.-14:00 h. y 16:00h.-21:00 h.

**Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"**

Dirección: C/ Salvador Dalí, 1. 41310

Brenes (Sevilla)

Teléfono: 954796563

Correo electrónico:

[biblioteca@aytobrenes.es](mailto:biblioteca@aytobrenes.es)

Página

web:<http://www.bibliotecaspublicas.es/brenes/index.jsp>

Facebook:



<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-P%C3%BAblica-Municipal-R-Alberti-Brenes/152371428257374?fref=nf>

Horario habitual:

Invierno (20/9 a 15/6)

MAÑANAS: Martes y Jueves: 10:00h.-14:00h.

TARDES: Lunes a viernes: 16:30h.- 20:00h.

Verano (16/6 a 19/9)

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

TARDES: Cerrado

**Biblioteca Pública Municipal "Paco Álvarez"**

Dirección: C/ Salvador Allende, 52. 41730 Las

Cabezas de San Juan (Sevilla)

Teléfono: 607506162

Correo electrónico: [caticordero@lascabezas.es](mailto:caticordero@lascabezas.es)

Página web:

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

Horario habitual:

Lunes-Viernes: 09:00h.-13:00h. Y 16:30h.-19:30h.



### **Biblioteca Pública Municipal “Basilio Pérez Camacho”**

Dirección: Plaza Pintores Andaluces, s/n.  
41320 Cantillana (Sevilla)  
Teléfono : 955730247  
Fax : 955731864  
Correo electrónico:  
bibliotecantillana@hotmail.com  
Página web:



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

Horario habitual:

Invierno

Mañanas : Martes, Miércoles y Viernes: 10:00h.-13:30h.

Tardes : Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: 15:30h.-18:30h.

Verano :

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

### **Biblioteca Pública Municipal de Castilleja de la Cuesta**

Dirección: c/ Enmedio, 42. 41950 Castilleja de la Cuesta (Sevilla)  
Teléfono : 954 16 43 60  
Fax : 954 16 39 54  
Correo electrónico:  
biblioteca@castillejadelacuesta.es  
Página web:

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

Horario habitual:

Invierno

Lunes - Viernes: 08:30h.-15:00h. y 16:30h.-20:30h.

Verano:

Lunes - Viernes: 09:00h.-15:00h.





### **Biblioteca Pública Municipal de Gines**

Dirección: Casa de la Cultura "El Tronio". C/ Virgen

del Rocío, nº2. 41960 Gines (Sevilla)

Teléfono: 954714202

Fax: 954713487

Correo electrónico: biblioteca@aytogines.es

Página web:

[www.bibliotecapublicagines.blogspot.com](http://www.bibliotecapublicagines.blogspot.com)

Página web del Ayuntamiento:

[www.ayuntamientodegines.es](http://www.ayuntamientodegines.es)

Facebook:

<https://www.facebook.com/bibliotecadegines?fref=ts>

Horario habitual:

Invierno:

Lunes-Viernes: 08:30h.-21:00h.

Sábados : 09:00h.-14:00h.

Verano

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



### **Biblioteca Pública Municipal de Guillena**

Dirección: Avda. Alcalde Justo Padilla Burgos, s/n. 41210 Guillena (Sevilla)

Coordenadas GPS: N37°32'38.8"-O 6°03'23.9"

Teléfono 955785688 / 670462990

Correo electrónico: biblioteca@guillena.org

Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)

Facebook:

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

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

@guillenabiblio

Horario:

Invierno

Lunes-Sábado: 09:30h.-13:30h.

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

Verano

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



### **Biblioteca Municipal de Las Pajanosas (Guillena)**

Dirección: Concepción Soto 69 1º Las Pajanosas  
41219 Guillena (Sevilla).

Coordenadas GPS: N37°34'44.0"-O 6°06'28.3"

Teléfono: 955781106

Correo electrónico: biblioteca@guillena.org

Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)

Facebook:

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

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

@guillenabiblio

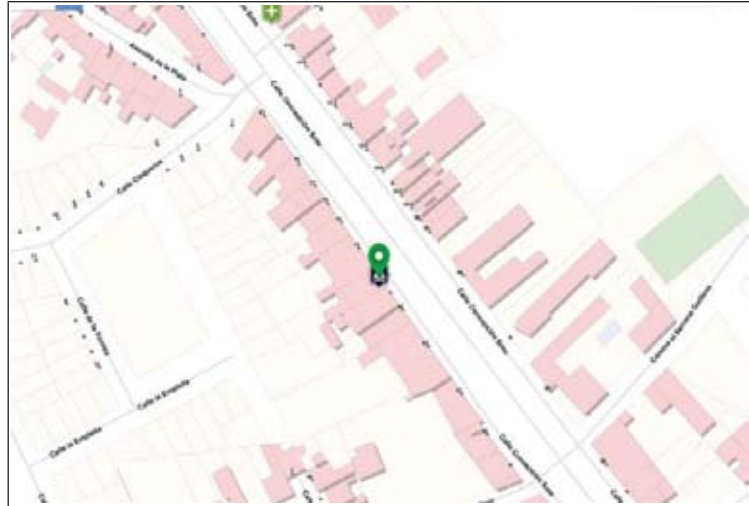
Horario:

Invierno

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

Verano

Lunes-Viernes: 16:00h.-21:00h.



### **Biblioteca Municipal de Torre de la Reina (Guillena)**

Dirección: Paseo de La Alameda, s/n. Torre de La  
Reina 41218 Guillena (Sevilla).

Coordenadas GPS: N 37°30'45.3"-O 6°01'37.8"

Teléfono: 955785688

Correo electrónico: biblioteca@guillena.org

Página web: [www.bibliotecaspublicas.es/guillena/](http://www.bibliotecaspublicas.es/guillena/)

Facebook:

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

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

@guillenabiblio

Horario:

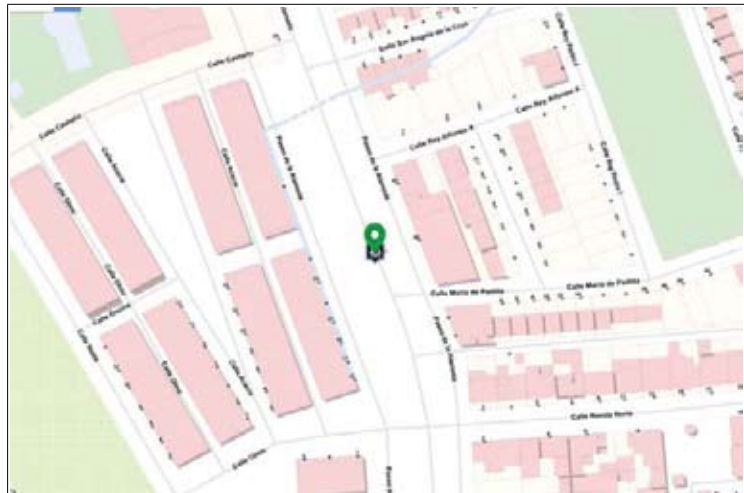
Invierno

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

Sabados: 10:00h.-13:30h.

Verano

Lunes-Viernes: 16:00h.-21:00h.





**Biblioteca Pública Municipal "Ermita de Santa Ana"**

Dirección: C/ Bailén, s/n. 41440. Lora del Río (Sevilla)

Teléfono Y Fax: 955801064

Correo electrónico:

bibliotecaloradelrio@gmail.com

Web:

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

Facebook:

<https://www.facebook.com/biblioloradelrio/?fref=ts>

Horario habitual

Invierno

Lunes-Viernes: 08:30h.-13,30h. y 15:30h.-

21:30h.

Verano

Julio y Agosto: 08:30h.-13:30h.

**Biblioteca Pública Municipal de Pilas**

Dirección:

C/ Antonio Becerril, 22.

41840 Pilas (Sevilla)

Teléfono: 954751266

Fax: 954750177

Correo electrónico:

bibliotecapilas@pilas.es

Página web del Ayuntamiento:

<http://www.pilas.es>

Facebook:

<https://www.facebook.com/bibliopilas1986>

Horario habitual:

Invierno: Lunes-Viernes:

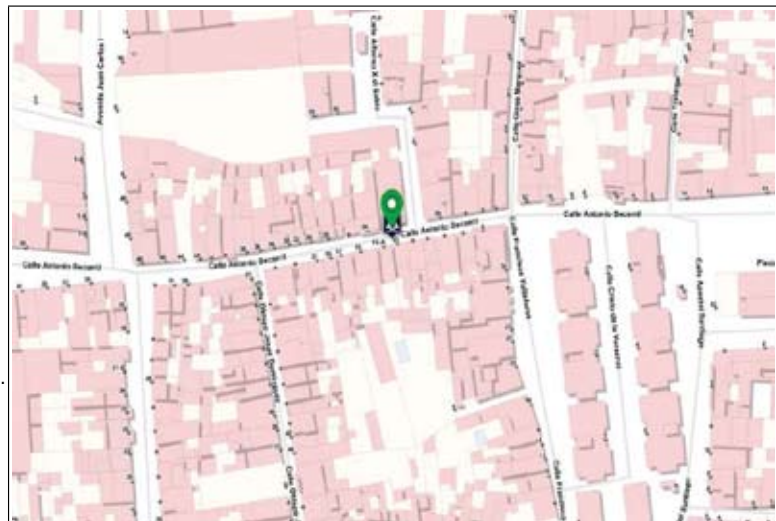
Sala Adultos: 08:00h.-14:00h. y 16:30h.-20:30h.

Lunes-Viernes: Sala Infantil: 16:30h – 20:30h.

Verano: Lunes-Viernes: Sala Adultos: 08:00h.-

14:00h. y 17:00h.- 21:00h.

Lunes-Viernes: Sala Infantil: 17:00h -21:00h.



**Biblioteca Pública Municipal "Juan Ramón Jiménez"**

Dirección: Plaza Virgen de los Reyes, 5. 41800 Sanlúcar la Mayor (Sevilla)  
 Teléfono: 955100600 ext. 1130  
 Correo electrónico: biblioteca@sanlucarlamayor.es  
 Página web del Ayuntamiento:



<http://www.sanlucarlamayor.es/opencms/opencms/sanlucarlamayor>

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

Horario habitual:

Invierno:

Lunes-Viernes: 09:00h.-14:00h. y 16:00 h a 21:00h.

Verano:

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

**Biblioteca Pública Municipal "Miguel de Cervantes"**

Dirección postal :C/ Antigua Academia,3. 41520 El Viso del Alcor Sevilla  
 Teléfono : 955740244  
 Correo electrónico: [biblioteca@elvisodelalcor.org](mailto:biblioteca@elvisodelalcor.org)  
 Página web:

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

Blog:

<https://bibliotecaelvisodelalcor.wordpress.com/>

Horario habitual:

Invierno:

Sala de adultos: Lunes-Viernes: 08:30h.-14:30h. y 16:00h.- 21:00h.

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

Verano

Sala de adultos:

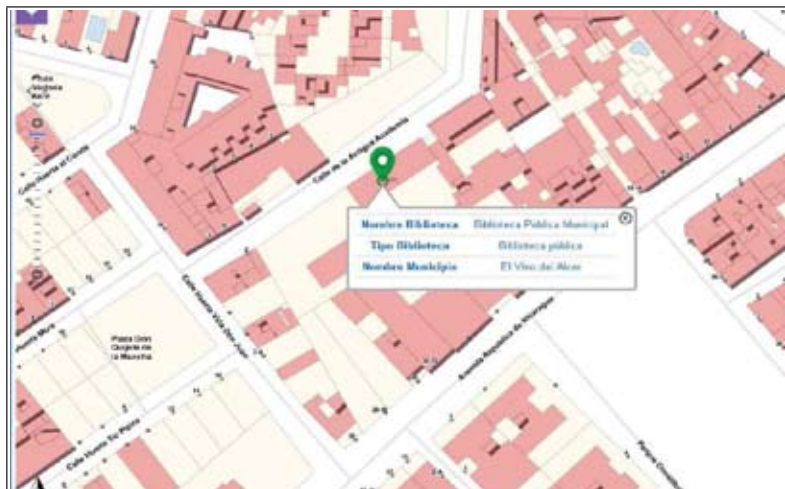
Lunes-Viernes: 08:30h.-14:30 h.

Martes y Jueves: 18:30h.-21:30 h.

Sala Infantil:

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

Martes y Jueves: 18:30h.- 21:30h.



### 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

	ALCALÁ DEL RÍO	LA ALGABA	"DON TEODORO PÉREZ DE PAZ" ARAHAL	"COSMOS" BOLLULLOS DE LA MITACIÓN	"RAFAEL ALBERT" BRENES	"PACO ÁLVAREZ" LAS CABEZAS DE SAN JUAN	"BASILIO PÉREZ CAMACHO" CANTILLANA	"CASTILLEJA DE LA CUESTA"	"POETA JOSÉ LUIS NÚÑEZ" ESPARTINAS
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	✓		✓						✓
4	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	✓	✓	✓	✓				✓	✓
8		✓		✓	✓		✓		
9	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
12			✓						
13	✓		✓	✓				✓	
14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

La Biblioteca presta el servicio

✓

La Biblioteca no presta el servicio



## RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS POR CADA BIBLIOTECA MUNICIPAL

	ESTEPA	GINES	GUILLENA	"LAS PAJANOSAS" GUILLENA	"TORRE DE LA REINA" GUILLENA	"ERMITA DE SANTA ANA" LORA DEL RÍO	PILAS	"JUAN RAMÓN JIMÉNEZ" SANLUCAR LA MAYOR	"MIGUEL DE CERVANTES" EL VISO DEL ALCOR
1 <b>PRÉSTAMO: PUDIENDOSE LLEVAR EN PRÉSTAMO LIBROS Y OTROS DOCUMENTOS CON EL CARNÉ DE LA BIBLIOTECA.</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 <b>SALA DE LECTURA Y CONSULTA</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3 <b>SALA DE ESTUDIO:</b> ACCEDIÉNDOSE A ESPACIO INDEPENDIENTE Y PERMANENTE.		✓	✓						✓
4 <b>ORDENADORES</b> CON ACCESO A INTERNET.	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
5 <b>RED WIFI GRATUITA</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6 <b>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA:</b> PROPORCIONANDO INFORMACIÓN SOBRE CONSULTAS DE FONDOS Y SERVICIOS.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7 <b>ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN Y DE FOMENTO A LA LECTURA: CUENTA CUENTOS, CLUB DE LECTURA Y TALLERES.</b>	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
8 <b>FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA Y EN NUEVAS TECNOLOGÍAS.</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
9 <b>PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS DE OTRAS BIBLIOTECAS, SIENDO INTERMEDIARIOS DE LOS MISMOS.	✓	✓				✓	✓	✓	✓
10 <b>INFORMACIÓN LOCAL:</b> ACCEDIENDO A DOCUMENTOS, RECURSOS E INFORMACIÓN REFERIDOS AL MUNICIPIO.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11 <b>SUGERENCIAS DE COMPRAS.</b>	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
12 <b>IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS:</b> DESDE LOS ORDENADORES PÚBLICOS, SUJETO AL PAGO DE LA TASA VIGENTE.	✓	✓						✓	
13 <b>SALA</b> PARA CONFERENCIAS, REUNIONES DE GRUPOS, ASOCIACIONES Y OTROS EVENTOS.	✓	✓	✓		✓	✓		✓	
14 <b>ACCESO AL CATÁLOGO DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE ANDALUCÍA A TRAVÉS DE INTERNET</b>	✓	✓				✓	✓	✓	✓

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

00121231