

CARTA DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE MÁS DE 20.000 HABITANTES: "EDITOR JOSÉ MANUEL LARA" (ALCALÁ DE GUADAÍRA), "CASA DE LA CULTURA" (ALCALÁ DE GUADAÍRA), BORMUJOS (BORMUJOS), "JOSÉ M^a REQUENA" (CARMONA), GUADAJOZ (CARMONA), "TOMÁS BEVIÁ" (ÉCIJA), "ELIO ANTONIO DE NEBRIJA" (LEBRIJA), "JOSÉ MANUEL LARA" (MAIRENA DEL ALCOR), "CONSUELO GARCÍA PÍRIZ"(MAIRENA DEL ALCOR), "PEDRO LAÍN ENTRALGO" (DOS HERMANAS), "MIGUEL DELIBES" (MONTEQUINTO-DOS HERMANAS), LA RINCONADA (LA RINCONADA), SAN JOSÉ DE LA RINCONADA (SAN JOSÉ - LA RINCONADA), "HACIENDA SANTA CRUZ" (SAN JOSÉ - LA RINCONADA), "MATEO ALEMÁN" (SAN JUAN DE AZNALFARACHE), "UTRERA" (UTRERA) DE LA PROVINCIA DE SEVILLA.

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 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 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 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 todos los servicios de las siguientes Bibliotecas Públicas de Municipios de más de 20.000 habitantes de la provincia de Sevilla: “Editor José Manuel Lara” (Alcalá de Guadaíra), “Casa de la Cultura” (Alcalá de Guadaíra), Bormujos (Bormujos), “José M^a Requena” (Carmona), Guadajoz (Carmona), “Tomás Beviá” (Écija), “Elio Antonio de Nebrija” (Lebrija), “José Manuel Lara” (Mairena del Alcor), “Consuelo García Píriz”(Mairena del Alcor), “Pedro Laín Entralgo” (Dos Hermanas), “Miguel Delibes” (Montequinto-Dos Hermanas), La Rinconada (La Rinconada), San José de La Rinconada (San José - La Rinconada), “Hacienda Santa Cruz” (San José - La Rinconada), “Mateo Alemán” (San Juan de Aznalfarache) "Utrera" (Utrera) 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 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 2003. Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA n. 251, 31/12/2003).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE n. 150, 23/06/2007).

- Ley 5/2010 de Autonomía Local de Andalucía (BOJA, n. 122, 23/06/2010).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre. Administración local. (BOE n. 312, 30/12/2013).
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (BOJA n. 124, 30/06/2014).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre. Modifica Texto Refundido Ley Propiedad Intelectual (BOE n. 268, 05/11/2014).
- Decreto 230/1999, de 15 noviembre 1999. Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA, n. 151, 30/12/1999).
- Orden de 24 de septiembre de 2001. Acceso, servicios y servicio de préstamo (BOJA n. 129, 08/11/2001).
- Orden de 30 de julio de 2007. Modifica Acceso, servicios y servicio de préstamo (BOJA n. 170, 29/08/2007).
- Orden de 29 de diciembre de 2008. Carné usuario (BOJA n. 17, 27/01/2009).

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

http://www.juntadeandalucia.es/culturaydeporte/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 y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos 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:

Bibliotecas Públicas Municipales de Alcalá de Guadaíra

www.bibliotecaspublicas.es/alcalaguadaira/index.jsp

Biblioteca Pública Municipal de Bormujos

www.bibliotecaspublicas.es/bormujos

Bibliotecas Públicas Municipales de Carmona

www.bibliotecaspublicas.es/carmona/ [1]

Biblioteca Pública Municipal "Pedro Laín Entralgo"

<http://www.bibliotecaspublicas.es/doshermanas/otras.htm>

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Delibes"

<http://bibliotecamontequinto.doshermanas.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Tomás Beviá"

www.bibliotecaspublicas.es/ecija/

Biblioteca Pública Municipal "Elio Antonio de Nebrija"

www.bibliotecaspublicas.es/lebrija

Bibliotecas Públicas Municipales de Mairena del Alcor:

www.bibliotecaspublicas.es/mairenadelalcor/

Bibliotecas Públicas Municipales de Mairena del Aljarafe:

www.bibliotecaspublicas.es/mairena/

Biblioteca Pública Municipal de La Rinconada

<http://bibliotecaspublicas/larinconada/index.jsp>

Biblioteca Pública Municipal San José de La Rinconada.

<http://bibliotecasanjosedelarinconada.wordpress.com/>

Biblioteca Pública Municipal "Hacienda Santa Cruz."

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

Biblioteca Pública Municipal "Mateo Alemán"

Página web del Ayuntamiento: www.ayto-sanjuan.es/

Biblioteca Pública Municipal de Utrera

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/utrera

- 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:

Bibliotecas Públicas de Alcalá de Guadaíra:

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

Twitter: @Bibliotecalcala

Biblioteca Pública Municipal de Bormujos

Facebook: www.facebook.com/Bibliobormujos

Blogs: bibliobormujos.blogspot.com

Twitter: twitter.com/bibliobormujos

Bibliotecas Públicas Municipales de Carmona:

Facebook: www.facebook.com/biblioteca.carmona/ [2]

Twitter: @Lucerocarmona10

Biblioteca Pública Municipal “Pedro Laín Entralgo”

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

Blog: <http://www.bibliotecadoshermanas.blogspot.com.es/>

Biblioteca Pública Municipal “Miguel Delibes”

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

<https://twitter.com/BibMontequinto>

Biblioteca Pública Municipal "Tomás Beviá"

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

Bibliotecas Públicas Municipales de Mairena del Alcor:

Facebook: <http://www.facebook.com/biblioteca.mairena>

Blog: <http://bpmjml.wordpress.com/>

Biblioteca Pública Municipal de San José de La Rinconada.

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.sanjose.9?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal “Hacienda Santa Cruz.”

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

Blog: <http://leeme-un-cuento.blogspot.com.es>

Biblioteca Pública Municipal “Mateo Alemán”

Facebook: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Mateo-Aleman-905572376147583/?fref=ts>

Blog: bibliotecamateoaleman.blogspot.com

Biblioteca Pública Municipal de Utrera

Twitter: twitter.com/BibliodeUtrera

Blog: bputrera.blogspot.com.es/

Pinterest: es.pinterest.com/bibliodeutrera/

- 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:

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

Bibliotecas Públicas Municipales de Alcalá de Guadaíra:

Biblioteca Pública Municipal "Editor José Manuel Lara"

Dirección: Plaza del Perejil s/n. 41500 Alcalá de Guadaíra (Sevilla)

Teléfono: 955 796 250.

Correo electrónico: biblioteca@alcalaguadaira.org

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

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

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

Biblioteca Pública Municipal "Casa de la Cultura"

Dirección: C/ General Prim, 2. 41500 Alcalá de Guadaíra (Sevilla)

Teléfono: 955 796 391

Correo electrónico: biblioteca@alcalaguadaira.org

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

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

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

Biblioteca Pública Municipal de Bormujos

Dirección: C/ Atarazana, s/n. 41930 Bormujos (Sevilla)

Teléfono: 955 725 001

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/bormujos

Correo electrónico: bibliotecabormujos@gmail.com

Facebook: www.facebook.com/Bibliobormujos

Blogs: bibliobormujos.blogspot.com

Twitter: twitter.com/bibliobormujos

Bibliotecas Públicas Municipales de Carmona

Biblioteca Pública Municipal "José M^a Requena"

Dirección: C/ Domínguez de la Haza. s/n. 41410 Carmona (Sevilla)

Teléfono: 954 191 458.

Correo electrónico: biblioteca@carmona.org

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/carmona/ [1]

Facebook: www.facebook.com/biblioteca.carmona/ [2]

Twitter: [@LuceroCarmona10](https://twitter.com/LuceroCarmona10)

Biblioteca Pública Municipal de Guadajoz

Dirección: Plaza de Guadajoz s/n. 41410 Carmona (Sevilla)

Teléfono: 955 645 642

Correo electrónico: biblioteca@carmona.org

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/carmona/ [1]

Facebook: www.facebook.com/biblioteca.carmona/ [2]

Twitter: [@LuceroCarmona10](https://twitter.com/LuceroCarmona10)

Biblioteca Pública Municipal "Pedro Laín Entralgo"

Dirección: Plaza Huerta Palacios, s/n. 41001 Dos Hermanas (Sevilla)

Teléfono: 954 919 578

Correo electrónico: biblioteca@doshermanas.es

Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/doshermanas/otras.htm>

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

Blog: <http://www.bibliotecadoshermanas.blogspot.com.es/>

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Delibes"

Dirección: C/ Venecia 22 – Montequinto-Dos Hermanas

Teléfono: 954 124 250

Correo electrónico: bibliotecamontequinto@doshermanas.es

Página web: <http://bibliotecamontequinto.doshermanas.es/>

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

Biblioteca Pública Municipal "Tomás Beviá"

Dirección: Plaza de Santa María 4. 41400 Écija (Sevilla)

Teléfono: 955 904 354

Correo electrónico: biblioteca@ecija.es

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

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

Biblioteca Pública Municipal "Elio Antonio de Nebrija"

Dirección: Av. Reyes de España, s/n. 41740 Lebrija (Sevilla)

Teléfono: 955 897 849

Correo electrónico: bibliolebrija@andaluciajunta.es

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/lebrija

Bibliotecas Públicas Municipales de Mairena del Alcor:

Biblioteca Pública Municipal "José Manuel Lara"

Dirección: C/ Don Agustín Jiménez Jiménez- Vallejo, s/n. 41510 (Sevilla)

Teléfono: 955 093 040

Correo electrónico: biblioteca@mairenadelalcor.es

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/mairenadelalcor/

Facebook: <http://www.facebook.com/biblioteca.mairena>

Blog: <http://bpmjml.wordpress.com/>

Biblioteca Pública Municipal "Consuelo García Píriz"

Dirección: C/ Santa Ana, s/n. 41510 (Sevilla)

Teléfono: 685 437 815

Correo electrónico: biblioteca@mairenadelalcor.es

Página Web: www.bibliotecaspublicas.es/mairenadelalcor/

Facebook: <http://www.facebook.com/biblioteca.mairena>

Blog: <http://bpmjml.wordpress.com/>

Bibliotecas Públicas Municipales de Mairena del Aljarafe:

Biblioteca Pública Municipal "José Saramago"

Dirección: Plaza de las Naciones. Edificio. Aljarafe Center. Torre Norte. 41927 Mairena del Aljarafe.

(Sevilla)

Teléfono: 954 187 200

Correo electrónico: biblioteca.josesaramago@mairnadelaaljarafe.org

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

Biblioteca Pública Municipal “Rafael Alberti”

Dirección: c/Federico García Lorca, 6. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)

Teléfono: 955 609 950

Correo electrónico: biblioteca.casco@mairnadelaaljarafe.org

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

Biblioteca Pública Municipal de La Rinconada

Dirección: C/ Zenobia Camprubi, 2. 41309 La Rinconada (Sevilla)

Teléfono: 955 5471 90/666 461 683

Correo electrónico: bibliotecarinconada@aytolarinconada.es

Página web: <http://bibliotecaspublicas/larinconada/index.jsp>

Biblioteca Pública Municipal San José de La Rinconada.

Dirección: C/ Luis de Góngora, 5. 41300 San José de La Rinconada. La Rinconada (Sevilla)

Teléfono: 95 579 4151 – 677 908 813

Correo electrónico: bibliotecasanjose@aytolarinconada.es

Página web: <http://bibliotecasanjosedelarinconada.wordpress.com/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.sanjose.9?fref=ts>

Biblioteca Pública Municipal “Hacienda Santa Cruz.”

Dirección: C/ Carretera de la Estación, 2.41300 San José de La Rinconada, La Rinconada (Sevilla)

Teléfono: 955 544 115 – 673 354 720

Correo electrónico: bibliotecasantacruz@aytolarinconada.es

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

Blog: <http://leeme-un-cuento.blogspot.com.es>

Biblioteca Pública Municipal “Mateo Alemán”

Dirección: C/ Pueblos Blancos, nº 60. 41920 San Juan de Aznalfarache (Sevilla)

Teléfono: 954 760 444

Correo electrónico: bibliotecamateoaleman@hotmail.com

Página web del Ayuntamiento: www.ayto-sanjuan.es/

Facebook: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Mateo-Aleman-905572376147583/?fref=ts>

Blog: bibliotecamateoaleman.blogspot.com

Biblioteca Pública Municipal de Utrera

Dirección: C/ Álvarez Quintero, nº 39. 41710 Utrera (Sevilla)

Teléfono: 955 863 552

Correo electrónico: biblioteca@utrera.org

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/utrera

Twitter: twitter.com/BibliodeUtrera

Blog: bputrera.blogspot.com.es

Pinterest: es.pinterest.com/bibliodeutrera/

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:

Bibliotecas Públicas Municipales de Alcalá de Guadaíra

biblioteca@alcalaquadaira.org

Biblioteca Pública Municipal de Bormujos

bibliotecabormujos@gmail.com

Bibliotecas Públicas Municipales de Carmona

biblioteca@carmona.org

Biblioteca Pública Municipal “Pedro Laín Entralgo”

biblioteca@doshermanas.es

Biblioteca Pública Municipal "Miguel Delibes"

bibliotecamontequinto@doshermanas.es

Biblioteca Pública Municipal "Tomás Beviá"

biblioteca@ecija.es

Biblioteca Pública Municipal "Elio Antonio de Nebrija"

bibliolebrija@andaluciajunta.es

Bibliotecas Públicas Municipales de Mairena del Alcor

biblioteca@mairnadelaalcor.es

Biblioteca Pública Municipal "José Saramago"

biblioteca.josesaramago@mairnadelaaljarafe.org

Biblioteca Pública Municipal "Rafael Alberti"

biblioteca.casco@mairnadelaaljarafe.org

Biblioteca Pública Municipal de La Rinconada

bibliotecarinconada@aytolarinconada.es

Biblioteca Pública Municipal San José de La Rinconada.

bibliotecasanjose@aytolarinconada.es

Biblioteca Pública Municipal "Hacienda Santa Cruz."

bibliotecasantacruz@aytolarinconada.es

Biblioteca Pública Municipal "Mateo Alemán"

bibliotecamateoaleman@hotmail.com

Biblioteca Pública Municipal de Utrera

biblioteca@utrera.org

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

Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra

Presencial: Plaza del Duque, nº 1. 41500 Alcalá de Guadaíra (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <https://ciudadalcala.sedelectronica.es/info.16>

Ayuntamiento de Bormujos

Presencial: Plaza de Andalucía, s/n. 41930 Bormujos (Sevilla)

Telemático:

<http://www.bormujos.es/opencms/opencms/bormujos/formularios/formContacto.html>

Ayuntamiento de Carmona

Presencial: Calle el Salvador, 2. 41410 Carmona (Sevilla)

Telemático: <http://www.carmona.org/servicio/sac/envsug.php>

Ayuntamiento de Dos Hermanas

Presencial: Plaza de la Constitución, nº1. 41701 Dos Hermanas (Sevilla)

Telemático (con y sin certificado electrónico): <https://sede.doshermanas.es>

Ayuntamiento de Écija

Presencial: Calle San Francisco, 1. 41400 Écija (Sevilla)

Telemático: participacionciudadana@ecija.es

Ayuntamiento de Lebrija

Presencial: Plaza España, 1. 41740 Lebrija (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <https://sede.lebrija.es/>

Ayuntamiento de Mairena del Alcor

Presencial: Plaza Antonio Mairena, 1. 41510 Mairena del Alcor (Sevilla)

Telemático:

<http://www.mairenadelalcor.org/opencms/opencms/mairenadelalcor/contacto.html>

Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe

Presencial: Calle Nueva, 21. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico):

[https://mairnadelaaljarafe.org/eSede/mairena/es/CatalogoServiciosAction!
seleccionarCategoriaHija.action?idCategoria=32](https://mairnadelaaljarafe.org/eSede/mairena/es/CatalogoServiciosAction!seleccionarCategoriaHija.action?idCategoria=32)

Ayuntamiento de La Rinconada

Presencial: Plaza de España, 6, 41309 La Rinconada (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico):

<https://carpeta.larinconada.es/GDCarpetaCiudadano/welcome.do>

Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache

Presencial: Pza. de la Mujer Trabajadora, s/n. 41920 San Juan de Aznalfarache (Sevilla)

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

Ayuntamiento de Utrera

Presencial: Pza. Gibaxa, 1. 41710 Utrera (Sevilla)

Telemático (con certificado electrónico): <https://sede.utrera.org/>

Las Bibliotecas 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.
- ABSYSNET (Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria)
- SIE (Sistema de Información Estadística).

8. Accesibilidad a los Servicios.

A los servicios prestados por las Bibliotecas Municipales de Más de 20.000 habitantes 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 “Editor José Manuel Lara”

Dirección: Plaza del
Perejil s/n. 41500 Alcalá
de Guadaíra (Sevilla)
Teléfono: 955796250.
Correo electrónico:



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

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

Twitter: @Bibliotecalcala

Horario habitual: Lunes-Viernes: 09h.-14:00h. y de 17:00h.-21 :00h.

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

Biblioteca Pública Municipal "Casa de la Cultura"

Dirección: C/ General Prim, 2. 41500 Alcalá de Guadaíra (Sevilla)

Teléfono: 955796391

Correo electrónico: biblioteca@alcalaguadaira.org

Página web:



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

Twitter: @Bibliotecalcala

Horario: Lunes-Viernes: 10:00h.-14:00h. Y 17:00h.-21:00h.

Biblioteca Pública Municipal de Bormujos

Dirección: C/ Atarazana, s/n. 41930 Bormujos (Sevilla)

Teléfono: 955 72 50 01

Página web:



Correo electrónico: bibliotecabormujos@gmail.com

Facebook: www.facebook.com/Bibliobormujos

Blogs: bibliobormujos.blogspot.com

Twitter: twitter.com/bibliobormujos

Horario:

Invierno:

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

Verano:

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

Biblioteca Pública Municipal "José M^a Requena"

Dirección: C/ Domínguez de la Haza. s/n. 41410 Carmona (Sevilla)

Telefono: 954 19 14 58.

Correo electrónico: biblioteca@carmona.org

Página web: www.bibliotecaspublicas.es/carmona/ [1]

Facebook:



Dirección: Plaza de Guadajoz
s/n. 41410 Carmona (Sevilla)

Telefono: 955 64 56 42

Correo electrónico:

biblioteca@carmona.org

Página web:

www.bibliotecaspublicas.es/carmona/ [1]

Facebook: www.facebook.com/biblioteca.carmona/ [2]

Twitter: @Lucerocarmona10

Horario: 16:00h.-20:00h.



Biblioteca Pública Municipal "Pedro Laín Entralgo"

Dirección: Plaza Huerta
Palacios, s/n. 41001 Dos
Hermanas (Sevilla)
Teléfono: 954 91 95 78
Correo electrónico:
biblioteca@doshermanas.es
Página web:



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

Blog: <http://www.bibliotecadoshermanas.blogspot.com.es/>

Horario:

Invierno

Lunes -Viernes: 10:00h.-20:30h.

Verano

Lunes: 16:30h.-20:30h.

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

Biblioteca Pública Municipal “Miguel Delibes”

Dirección: C/ Venecia 22 – Montequinto-Dos Hermanas

Teléfono: 954124250

Correo electrónico:



Página web: <http://bibliotecamontequinto.doshermanas.es/>

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

Otras redes sociales:

<http://www.youtube.com/user/BibliodeMontequinto>

<https://twitter.com/BibMontequinto>

<https://plus.google.com/u/0/+BibliotecadeMontequinto/posts>

<http://www.flickr.com/people/centroculturalbibliotecamontequinto/>

<http://pinterest.com/bibmontequinto/>

<https://www.instagram.com/bibliotecademontequinto/>

Horario:

Invierno: Lunes-Viernes: 10:00h.-20:30h.

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

Sala de estudio y otros espacios culturales: Lunes-Viernes: 09:30h.-00:00h. / Sábados, domingos y festivos: 09:00h.-21:00h.

Horario especial 24 horas en periodos a determinar.

Biblioteca Pública Municipal "Tomás Beviá"

Dirección: Plaza de Santa María 4. 41400 Écija (Sevilla)

Teléfono: 955904354

Correo electrónico: biblioteca@ecija.es

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

Facebook:



Horario:

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

Sábados: 09:30h.-13:30h.

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

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

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

Sábados y Domingos: 09:00h.-14:00h. y 16:00h.-21:00h.

En época de exámenes: 08:30h.-00:00 h. ininterrumpidamente.

Biblioteca Pública Municipal “Consuelo García Píriz”

Dirección: C/ Santa Ana, s/n.
41510 (Sevilla)

Teléfono: 685 437 815

Correo electrónico:

biblioteca@mairnadelaalcor.es

Página Web:



Facebook: <http://www.facebook.com/biblioteca.mairena>

Blog: <http://bpmjml.wordpress.com/>

Horario:

Invierno

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

Sábados: 09:00-14:00h.

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

Biblioteca Pública Municipal “José Saramago”

Dirección: Plaza de las
Naciones. Edificio Aljarafe
Center. Torre Norte. 41927
Mairena del Aljarafe.
(Sevilla)

Teléfono: 954187200

Correo electrónico:



Página web: <http://bibliotecaspublicas/larinconada/index.jsp>

Horario habitual:

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

Martes-Viernes: 10:00h.-14:00h. Y 16:00h.- 20:45h.

Horario de verano:

Lunes a viernes: mañanas: 10:00 h.-14:00 h.; Tardes: 17:00 h.-21:00 h.

Sala de Estudio:

Horario especial en periodo de exámenes: Lunes-Viernes: 9:00h.-22:30h.; Sábados: 10:00h.-19:00h. ; Domingos: 10:00h.-14:00h.

Biblioteca Pública Municipal San José de La Rinconada

Dirección: C/ Luis de Góngora, 5. 41300 San José de La Rinconada. La Rinconada (Sevilla)

Teléfono: 95 579 4151 –
677 908 813

Correo electrónico:



Página web: <http://bibliotecasanjosedelarinconada.wordpress.com/>

Facebook: <https://www.facebook.com/biblioteca.sanjose.9?fref=ts>

Horario habitual:

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

Martes-Viernes: 10:00h.-14:00h. Y 16:00h.-20:45h.

Horario de verano:

Lunes a viernes: mañanas: 10:00h.-14:00h.; Tardes: 17:00h.-21:00h.

Biblioteca Pública Municipal “Hacienda Santa Cruz”

Dirección: C/ Carretera de la Estación, 2.41300 San José de La Rinconada, La Rinconada (Sevilla)

Teléfono: 955 544 115 – 673 354 720

Correo electrónico:



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

Blog: <http://leeme-un-cuento.blogspot.com.es>

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

Martes-Viernes: 10:00 h. - 14:00 h. y 16:00 h. - 20:45 h.

Sala de Estudio:

Lunes-Viernes: 09:00h.–21:00h

Sábados:09:00 h.–14:00 h.

Horario especial en periodo de exámenes: Lunes-Viernes: 9:00h.-22:30h.; Sábados: 10:00h.-19:00h. ; Domingos: 10:00h.-14:00h.

Biblioteca Pública Municipal “Mateo Alemán”

Dirección: C/ Pueblos Blancos, nº 60. 41920 San Juan de Aznalfarache (Sevilla)

Teléfono: 954 760 444

Correo electrónico:



- 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/culturaydeporte/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 y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

ANEXO:

Código del Compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Agilidad en préstamos	Número de bibliotecas que han realizado los préstamos en 10 minutos / Número total de bibliotecas X 100.	100%	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 bibliotecas / Número ocasiones en las que ha interrumpido la red wifi por incidencias.	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
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	100%	trimestralmente

		los préstamos interbibliotecarios en 20 días / Número total de bibliotecas X 100.		
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

JULIO 2016