

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Bibliotecas Municipales

INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Cultura cuenta con tres bibliotecas municipales: **Biblioteca de Las Rozas José Ortega y Gasset**
Biblioteca de Las Matas Marga Gil Roësset
Biblioteca Leon Tolstoi

La Carta de Servicios de las Bibliotecas de Las Rozas recoge todas las acciones que desde ésta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios que prestan las Bibliotecas Públicas Municipales y las condiciones en que se prestan
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Bibliotecas, el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

INTRODUCCIÓN

La carta de servicios de las Bibliotecas Municipales de Las Rozas hace referencia a la Red de Bibliotecas Municipales de Las Rozas como servicio público integrado por las tres bibliotecas cuyo fin último es satisfacer las necesidades y demandas de información, educación, formación y ocio de la comunidad.

La Red de Bibliotecas de Las Rozas en cifras (Año 2021)

184.298 visitantes	255 actividades 25.480 participantes	87.113 préstamos	223.941 documentos
--------------------	---	------------------	--------------------

La misión de Bibliotecas de Las Rozas es facilitar a toda la ciudadanía, mediante los recursos materiales, la colección y la programación de las bibliotecas, el acceso libre a la información, al conocimiento y a la cultura, así como actuar de agente activo en la promoción de la lectura.

Las Bibliotecas Las Rozas quieren ser espacios de relación y actuar en red, en sus ámbitos de acción, junto con otros agentes culturales, sociales y educativos de la ciudad.

Las Bibliotecas de Las Rozas siguen trabajando por reforzar la presencia de la Biblioteca en el Municipio, potenciar la formación de usuarios en tiempos de internet : cómo manejar los recursos que las bibliotecas ofrecen , nuevos servicios y consolidar a las bibliotecas como espacios públicos culturales que permiten y facilitan el acceso al conocimiento, a la lectura, al estudio, a la investigación, al disfrute de la actividad artística.

La Red de Bibliotecas Municipales de las Rozas recibió el Premio Liber 2018 de Fomento de la Lectura que concede la Federación de Gremios de Editores de España. Premio a la mejor iniciativa de fomento de la lectura en bibliotecas abiertas al público por su extraordinario dinamismo en la organización de actividades y por su fondo bibliográfico.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Las Bibliotecas de Las Rozas de Madrid son de acceso libre y gratuito. En todos los centros se prestan los siguientes servicios:

- Préstamo y consulta en sala.
- Orientación e información.
- Internet.
- Actividades formativas y de animación a la lectura.
- Difusión y comunicación.
- Otros servicios.
- Colección de grabados originales.
- Archivo audiovisual de las Rozas.
- Certámenes y concursos
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

1.- PRÉSTAMO Y CONSULTA EN SALA

- **Préstamo individual**

Préstamo de libros, audiovisuales y música.

- **Préstamo institucional**

Préstamo de materiales dirigido a instituciones, asociaciones, centros escolares y entidades sociales y culturales.

- **Préstamo intercentros**

Servicio de préstamo y devolución de libros entre todas las bibliotecas adscritas a este servicio, gestionado por la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid.

- **Servicio de reservas**

Reserva de ejemplares prestados.

- **eBiblio Madrid**

Servicio de préstamo de libros electrónicos, a través de Internet, disponible con el carné de bibliotecas.

- **Consulta y lectura en sala**

Acceso directo a los fondos de la biblioteca.

- **Desideratas**

Solicitud de compra de documentos para completar la colección.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

2.- ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

- **Información general y orientación bibliográfica**

Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen.

- **Información sobre la Colección Las Rozas**

Fondo especializado sobre Las Rozas, Madrid y su Comunidad.

- **Servicio de acceso al Catálogo en línea**

Acceso en línea 24/7 al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

En el catálogo se puede buscar el documento por autor, título, palabra y reservarlo.

Al entrar como usuario identificado se puede:

- acceder a la información sobre tus préstamos, reservas, desideratas
- anular reservas, crear desideratas
- y actualizar datos personales

3.- INTERNET

- **Acceso a Internet**

Acceso a Internet, sujeto a filtros de contenido.

- **Red de conexión wifi**

Acceso a red inalámbrica, sujeta a filtros de contenido.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

4.- ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE ANIMACIÓN A LA LECTURA

- **Formación de usuarios de bibliotecas**

Programas y actividades educativas orientadas a facilitar un uso autónomo y adecuado de las bibliotecas.

- **Actividades culturales y de animación a la lectura**

La Hora del Cuento, Talleres infantiles, Club virtual de lectura, Encuentros con autores, Presentaciones de libros, Conferencias, Exposiciones, Tertulias literarias, Talleres de escritura y Feria del Libro.

5.- DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

- **Página web de las Bibliotecas Municipales**

Contenidos e información sobre instalaciones, noticias, novedades, trámites, fondos y actividades de las bibliotecas municipales.

- **Interacción en redes sociales**

Perfiles de las bibliotecas en Facebook, Twitter y YouTube con propuestas de lectura, noticias e información.

6.- OTROS SERVICIOS

- **Programa de accesibilidad en bibliotecas**

Adecuación de instalaciones y adquisición de fondos especializados.

- **Espacios adaptados a diferentes grupos de edad**

Los tres centros cuentan con instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones periódicas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población (infantil/juvenil, público adulto).

- **Espacio de hemeroteca**

Los tres centros disponen de un espacio habilitado para la lectura y consulta de publicaciones periódicas.

- **Pregunte, las bibliotecas responden**

Pregunte por correo electrónico (24 horas, 365 días al año). Es un servicio de información gratuita en línea atendido por bibliotecas públicas españolas.

- **Red de Eurobibliotecas de la Comunidad de Madrid**

Se trata de acercar la Unión Europea a los ciudadanos, proporcionando a los usuarios una respuesta a sus peticiones de información: instituciones, programas, legislación.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

7.- COLECCIÓN DE GRABADOS ORIGINALES

- La Biblioteca de Las Rozas cuenta con una amplia colección de obra gráfica original.

8.- ARCHIVO AUDIOVISUAL DE LAS ROZAS

- El Archivo Audiovisual de Las Rozas es un proyecto del Ayuntamiento de Las Rozas a través de la Concejalía de Cultura que pretende reconstruir la historia del municipio a través de las fotografías y los vídeos de sus vecinos.
- Su objetivo es contribuir tanto a conservar como a mantener vivas las imágenes del recuerdo y dejar un legado para el futuro.

9.- CERTÁMENES Y CONCURSOS

- **Certamen Nacional de Carteles de Animación a la Lectura. Las Rozas Lee**
El objetivo de este certamen es definir una imagen artística que apoye visualmente todas las actividades desarrolladas, a través de las bibliotecas municipales, con el objetivo de promocionar el hábito de la lectura entre la población.
- **Concurso de Marcapáginas "Día del libro"**
Actividad dirigida a público infantil asistente a la Hora del Cuento durante el mes de abril.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

Para acceder a los servicios de préstamo, reservas, acceso a Internet y actividades programadas por las Bibliotecas Municipales es necesario obtener el carnet de bibliotecas.

- El carnet se solicita directamente en cualquiera de las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. Para recoger el carnet, se ha de presentar el DNI/NIE o pasaporte u otro documento acreditativo. En el caso de los menores de 18 años, se ha de presentar una autorización de los tutores legales, que se incluye en el formulario.
- El carnet es personal, intransferible y válido tanto en todas las Bibliotecas Públicas dependientes de la Comunidad de Madrid, como en las de los municipios integrados en el catálogo regional, pudiendo obtenerse de forma presencial en todas estas bibliotecas

Horario general: de lunes a viernes de 9 a 21h

sábados de 11 a 15h

Salas infantiles y juveniles: de lunes a viernes de 16.30 a 20h

sábados de 11 a 15h

Durante las vacaciones escolares y días no lectivos, las salas infantiles-juveniles abren también por las mañanas :
de lunes a viernes de 10:30 a 14h

Horario Salas de estudio

- Aperturas fines de semana y festivos: de 9 a 21h
- Aperturas extraordinarias en épocas de exámenes: de 9 a 00.00h

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Mantenemos las bibliotecas abiertas al público el 95% de los días programados para la apertura con una media de 12 horas diarias de lunes a viernes y sábados 5 horas, salvo causas ajenas al servicio.</p>	<p>Horas de apertura semanales : 65 horas cada biblioteca Días de apertura al año : 286 días</p>
<p>II. Ampliamos el horario de apertura de las salas de estudio de las bibliotecas en épocas de exámenes, fines de semana y festivos.</p>	<p>Número de horas de ampliación de horario de las salas de estudio en apertura extraordinaria, fines de semana y festivos: 3.987 horas anuales. En el año 2021, 113.352 estudiantes utilizaron las salas de estudio.</p>
<p>III. Disponemos de instalaciones adecuadas, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional.</p>	<p>La cifra de usuarios en 2021 alcanzó 184.298 visitas.</p>
<p>IV. Atendemos al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible.</p>	<p>En 2021 las bibliotecas han atendido 61.255 consultas (telefónicas, presenciales y por correo electrónico)</p>
<p>V. Mantenemos ordenado y localizable el fondo bibliográfico de las bibliotecas, con ordenación diaria del mismo.</p>	<p>Número de fondos documentales existentes en las tres bibliotecas : 223.941 documentos.</p>

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>VI. Mantenemos la colección de materiales de fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente. Realizamos inventarios topográficos anualmente.</p>	<p>Ejemplares incorporados a la colección de las bibliotecas: 7.852 nuevos documentos adquiridos en 2021.</p>
<p>VII. Mantenemos una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 40 títulos por biblioteca. En el momento de apertura la media de ejemplares de prensa diaria será de, al menos, 6 títulos.</p>	<p>371 publicaciones periódicas en las tres bibliotecas. Media de ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura de las bibliotecas : 8 títulos.</p>
<p>VIII. Realizamos el carnet de biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo y rápido.</p>	<p>28.634 carnet de usuarios dados de alta.</p>
<p>IX. Ofrecemos un acceso ágil al servicio de préstamo.</p>	<p>La cifra de préstamos de libros y audiovisuales alcanzó en 2021 los 87.113.</p>
<p>X. Programamos anualmente más de 200 actividades de difusión y animación a la lectura y de formación de usuarios, dirigidas a los distintos grupos de edad en todas las bibliotecas.</p>	<p>Las 255 actividades programadas en 2021 alcanzaron la cifra de 25.480 participantes.</p>

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>XI. La página web y las redes sociales ofrecen información actualizada de las bibliotecas.</p>	<p>Actualización diaria.</p>
<p>XII. Apoyamos y difundimos a los creadores locales, que ven en las bibliotecas municipales un espacio idóneo para dar a conocer sus creaciones.</p>	<p>Anualmente se presentan 15 libros de autores locales en las bibliotecas municipales.</p>
<p>XIII. Ofrecemos la realización del Certificado Digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.</p>	<p>Como oficinas registradoras las bibliotecas municipales tramitaron 17.029 Certificados Digitales en 2021.</p>

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Las personas que utilizan los servicios e instalaciones de las bibliotecas municipales tienen todos los derechos derivados de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en las que se reconoce su derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 53,f).

Además de estos derechos comunes propios de quienes usan los servicios públicos, en la bibliotecas municipales las personas usuarias tienen los siguientes derechos específicos:

- Utilizar todos los servicios que ofrecen las bibliotecas.
- Recibir la información básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Recibir una atención eficiente y respetuosa. Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a las fuentes bibliográficas y documentales.
- Disponer de un espacio que reúna las condiciones y medios adecuados para desarrollar el trabajo intelectual.
- Exigir responsabilidades a la Administración y al personal cuando así corresponda legalmente.
- Ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Mantener la privacidad de sus datos y consultas.
- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y hacia el personal de las bibliotecas.
- Atender y respetar las indicaciones del personal de las bibliotecas.
- Hacer un uso adecuado de las bibliotecas, respetando los espacios, instalaciones, equipamientos y documentos, velando por su integridad física y solicitando la asistencia del personal de las bibliotecas cuando lo necesiten.
- Devolver el material prestado dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en las que se recibió.
- Respetar horarios y normas de uso de las bibliotecas.
- Mantener una conducta que no interfiera con el normal desarrollo de las tareas y funciones propias de las bibliotecas.
- Respetar la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual, cuando se reproduzca cualquier tipo de documento.
- Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezca en las bibliotecas.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- En el Portal de Transparencia a través del “Formulario de propuesta ciudadana”
- Atención al ciudadano 010

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo postal o electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: atencionciudadana@lasrozas.es

- **Normativa municipal, estructura y competencias**
 - Decreto de Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Concejalías en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Las Rozas.
- **Normativa específica. Leyes, Reales Decretos y Órdenes**
 - Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 29/6/1985).
 - Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 28/1/1986).
 - Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE, 31/05/1989).
 - Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.
 - Orden CUL/1014/2007, de 30 de marzo, por la que se constituye la Comisión Española sobre la digitalización y la accesibilidad en línea del material cultural y la conservación digital.
 - Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las Bibliotecas (BOE, 23/6/2007).
 - Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (BOE, 1/01/2008).
 - Ley 23/2011 de 29 de julio del Depósito legal.
 - Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.

- **Comunidad de Madrid**
 - Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas (BOCM, 25/10/1989; BOE, 25/11/1989).
 - Ley 5/1999, de 30 de marzo, de Fomento del Libro y la Lectura de la Comunidad de Madrid.
- **Ámbito estatal**
 - Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
 - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
 - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

- **Pautas Internacionales**
 - Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública / UNESCO. 1994. Manifiesto preparado por la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA y aprobado por la UNESCO en noviembre de 1994. Incluye una definición básica de la biblioteca pública, sus misiones y diversos apuntes sobre legislación, financiación y redes.
 - Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas / FIAB, UNESCO. 2001. Documento que contiene normas y recomendaciones para la prestación del servicio de biblioteca pública. Recoge aspectos como la definición, colecciones, servicios, personal y cooperación. Incluye ejemplos de servicio de biblioteca pública de diversos ámbitos geográficos.

DATOS COMPLEMENTARIOS

Concejalía de Cultura

Avda. Camino del Caño, 2

91 757 99 01

concejaliadecultura@lasrozas.es

lunes a jueves de 16,30 a 18,30h

Bibliotecas Municipales

Biblioteca de Las Rozas José Ortega y Gasset

C/Juan Barjola, s/n

91 757 97 40

bibliotecarozas@lasrozas.es

Horarios:

Adultos: lunes a viernes de 9 a 21h y sábado de 11 a 15h

Infantil-Juvenil: lunes a viernes de 16.30 a 20h y sábado de 11 a 15h

DATOS COMPLEMENTARIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Biblioteca de Las Matas Marga Gil Roësset

Plaza José Prat, 1

91 757 97 30

bibliotecamatas@lasrozas.es

Horarios:

Adultos: lunes a viernes de 9 a 21h y sábado de 11 a 15h

Infantil-Juvenil: lunes a viernes de 16.30 a 20h y sábado de 11 a 15h

Biblioteca Leon Tolstoi

C/ Octavio Paz, 2

Teléfono: 91 757 97 00

bibliotecaltolstoi@lasrozas.es

Horarios:

Adultos: lunes a viernes de 9 a 21h y sábado de 11 a 15h

Infantil-Juvenil: lunes a viernes de 16.30 a 20h y sábado de 11 a 15h



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es