



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRÁCTICUM

PROPUESTA DE DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE DENIA

AUTORA: DELIA RAMONA GUIJARRO MESA

DIRECTOR: D. JOSE MARÍA TORRALBA MARTÍNEZ

Valencia, julio de 2014



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	7
AGRADECIMIENTOS	9
RESUMEN.....	11
1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Objeto	13
1.2. Objetivos	13
1.3. Metodología general y plan de trabajo	13
1.4. Estructura documental.....	14
1.5. Relación del TFC con otros ya presentados	15
1.6. Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC	16
2. ANTECEDENTES.....	19
2.1. La Biblioteca pública municipal de Denia	19
2.2. Funciones y servicios	25
2.3. Procesos y procedimientos.....	28
2.3.1. Obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana.....	28
2.3.2. Préstamo a domicilio	32
2.3.3. Préstamo interbibliotecario.....	35
3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS .	39
3.1. Las Cartas de Servicios.....	39
3.2. Propuesta de mejora: Diseño de una Carta de Servicios	40
3.2.1. Justificación y Fundamentación de esta mejora.....	40
3.2.1.1. Opinión de los expertos	40
3.2.1.2. Las Cartas de Servicios en los Planes de Modernización de las AA.PP.	42
3.2.1.3. Las Cartas de Servicios en organizaciones comparables	43
3.2.2. Metodología específica	44



3.2.3.	Aplicación de la Metodología	45
3.2.3.1.	Identificación de los datos generales y legales de la Biblioteca	47
3.2.3.2.	Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores	48
3.2.3.3.	Identificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas.....	65
3.2.3.4.	Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados	68
3.2.3.5.	Identificación de otros datos de carácter complementario.....	69
3.2.3.6.	Redacción	72
3.2.4.	Presupuesto	72
3.2.5.	Viabilidad	73
3.3.	Aplicación práctica: Prototipo de Carta	73
3.4.	Plan de implantación, seguimiento, control y evaluación.....	91
4.	CONCLUSIONES	97
	SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	99
	BIBLIOGRAFÍA	101
	ANEXOS.....	107
	ANEXO 1. Formulario de la Solicitud de Usuario de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana. Ejemplar para la persona interesada.....	109
	ANEXO 2. Formulario de la Solicitud de Usuario de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana. Ejemplar para la administración.	110
	ANEXO 3. Formulario de la Solicitud de Préstamo Interbibliotecario. Ejemplar para la persona interesada.	111
	ANEXO 4. Formulario de la Solicitud de Préstamo Interbibliotecario. Ejemplar para la biblioteca pública.	112
	ANEXO 5. Formulario de sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones.	113



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: TFCs consultados	15
Tabla 2.2: Clasificación de las obras de la Biblioteca según la CDU	23
Tabla 2.3: Ordenación del fondo en la Biblioteca infantil.....	24
Tabla 2.4: Descripción del procedimiento para la obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana	29
Tabla 2.5: Simbología de los diagramas de procedimientos	30
Tabla 2.6: Descripción del procedimiento de préstamo a domicilio	33
Tabla 2.7: Descripción del procedimiento de préstamo interbibliotecario	36
Tabla 3.8: Constitución del equipo de trabajo.....	45
Tabla 3.9: Relación de datos generales y legales	47
Tabla 3.10: Relación de servicios	48
Tabla 3.11: Dimensiones de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL	49
Tabla 3.12: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: sala de consulta	50
Tabla 3.13: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Atención al público	50
Tabla 3.14: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Préstamo a domicilio	51
Tabla 3.15: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Préstamo interbibliotecario.....	51
Tabla 3.16: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Hemeroteca.....	52
Tabla 3.17: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Reprografía e impresión de documentos.....	52
Tabla 3.18: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Acceso a Internet y Wi-Fi	53
Tabla 3.19: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Actividades de animación lectora y visitas escolares	53
Tabla 3.20: Tabla de estándares de calidad del servicio: Sala de consulta.....	54
Tabla 3.21: Tabla de estándares de calidad del servicio: Atención al público ..	54
Tabla 3.22: Tabla de estándares de calidad del servicio: Préstamo a domicilio	55
Tabla 3.23: Tabla de estándares de calidad del servicio: Préstamo interbibliotecario	55
Tabla 3.24: Tabla de estándares de calidad del servicio: Hemeroteca.....	56
Tabla 3.25: Tabla de estándares de calidad del servicio: Reprografía e impresión de documentos	56
Tabla 3.26: Tabla de estándares de calidad del servicio: Acceso a Internet y Wi-Fi.....	57
Tabla 3.27: Tabla de estándares de calidad del servicio: Actividades de animación lectora y visitas escolares.....	57



Tabla 3.28: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Sala de consulta.....	58
Tabla 3.29: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Atención al público.....	59
Tabla 3.30: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Préstamo a domicilio.....	60
Tabla 3.31: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Préstamo interbibliotecario.....	61
Tabla 3.32: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Hemeroteca	62
Tabla 3.33: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Reprografía e impresión de documentos.....	63
Tabla 3.34: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Acceso a Internet y Wi-Fi.....	64
Tabla 3.35: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Actividades de animación lectora y visitas escolares.....	65
Tabla 3.36: Percepciones salariales de un diplomado en GAP con un puesto A2-24-E046.....	72
Tabla 3.37: Plan de comunicación de la Carta de Servicios.....	92
Tabla 3.38: Seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos.....	93



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1: Sede de la Biblioteca Pública Municipal de Denia	19
Ilustración 2.2: Centros bibliotecarios de la red urbana municipal de Denia.....	21
Ilustración 2.3: Temática de la novela	22
Ilustración 2.4: Catálogo de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana	24
Ilustración 2.5: Diagrama de flujos del proceso de obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana	31
Ilustración 2.6: Diagrama de flujos del proceso de préstamo a domicilio.....	34
Ilustración 2.7: Diagrama de flujos del proceso de préstamo interbibliotecario	38
Ilustración 3.8: Esquema de Conceptualización de la Calidad.....	42
Ilustración 3.9: Diagrama del proceso de elaboración de una carta de servicios	46
Ilustración 3.10: Vistas interiores de la Biblioteca Pública Municipal de Denia.	67
Ilustración 3.11: Ubicación de la Biblioteca Pública Municipal de Denia.....	71



AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por estar siempre ahí.

A mi director de TFC, por su tiempo y dedicación.

RESUMEN

Este Trabajo Final de Carrera responde a la realización del Prácticum, asignatura del último curso de la titulación de Gestión y Administración Pública.

Consiste en la propuesta del diseño de una Carta de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Denia, en respuesta a la posibilidad de mejora en la comunicación de la Biblioteca con sus usuarios/ciudadanos.

La Carta de Servicios es una herramienta de comunicación de los servicios que la Biblioteca presta y de los compromisos que asume en su prestación. Además de su función de comunicación, es una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios, haciéndoles partícipes en la asunción de compromisos al tener en cuenta sus expectativas, sirviendo también para definir estándares de calidad y establecer objetivos.

Para llevar a cabo esta herramienta de mejora, primero se ofrece una descripción de la situación actual del funcionamiento de la Biblioteca, así como de los servicios que presta al ciudadano. A continuación se justifica la necesidad de implantar una Carta de Servicios, para lo cual se tiene en cuenta la opinión de expertos, los planes de modernización en las organizaciones públicas y la experiencia de la implantación de cartas de servicios en otras bibliotecas. Una vez justificada la idoneidad de llevar a cabo el proyecto, se explica la metodología que se ha seguido para llevarla a cabo y se procede al desarrollo de la propuesta de mejora elegida. Como resultado de ello se obtiene la Carta de Servicios, en los formatos de documento matriz y tríptico informativo y se ofrecen las directrices para establecer un plan de implantación, seguimiento, control y evaluación. Además se ha calculado el presupuesto del coste de trabajo y se ha comprobado la viabilidad de su materialización.

El proyecto finaliza con la exposición de las conclusiones a las que se ha llegado tras la redacción del trabajo. Se agrega una lista de siglas y acrónimos y la bibliografía que se ha consultado para la elaboración del mismo. Por último se adjuntan los anexos correspondientes.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objeto

El objeto del presente TFC¹ es aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del estudio de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública en un caso práctico: la propuesta de diseño de una Carta de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Denia.

1.2. Objetivos

Los objetivos del TFC son:

- Describir la situación actual de la Biblioteca y los servicios que presta.
- Estudiar la idoneidad de elaborar una Carta de Servicios como herramienta de mejora y de información para proporcionar un servicio al ciudadano con total transparencia y participación.
- Diseñar un prototipo de carta, con toda la información disponible, que pueda ser perfectamente aplicado de modo real y práctico.
- Presentar directrices para su implantación, seguimiento, control y evaluación.
- Presupuestar el proyecto de mejora y justificar su viabilidad.

1.3. Metodología general y plan de trabajo

La descripción de la situación actual de la Biblioteca y los servicios que presta, se ha realizado en el marco de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana. Además, en el desarrollo de procesos y procedimientos administrativos se ha empleado parte de la simbología ANSI² para elaborar diagramas de flujo, contenida en el libro *Teoría de la Organización y Administración Pública*, de Ramió Matas, C.

El estudio de la Carta de Servicios como herramienta de mejora se ha hecho, dentro del marco legislativo estatal, por el Real Decreto 951/2005, de 29

¹ TFC: Trabajo Final de Carrera.

² ANSI: *American National Standards Institute* (en español, Instituto Nacional Estadounidense de Estándares).

de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Dentro del marco legislativo autonómico, por el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat; y también por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.

La metodología que se ha seguido para la elaboración de la Carta de Servicios es la comprendida en la *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios* de la AEVAL³, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Por lo que respecta al diseño del prototipo de Carta, en su versión como formato divulgativo, se ha procedido al estudio del diseño de varias cartas de servicios de bibliotecas públicas del panorama nacional: la Carta de Servicios de las Bibliotecas Municipales de Bilbao, la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid, la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca y la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Valencia.

Para la implantación, seguimiento, control y evaluación de la carta, se ha empleado tanto la *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios* de la AEVAL como las directrices marcadas por el libro *Teoría de la Organización y Administración Pública*, de Ramió Matas, C.

Por último, para la realización del presupuesto, se ha empleado el libro *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*, de Torralba, J. M.

1.4. Estructura documental

Para la realización del Prácticum se ha tenido en cuenta la normativa/criterios fijados del TFC de la titulación de Diplomado en GAP⁴ de la Facultad de ADE⁵, aprobada en la Comisión Permanente de la Junta de la Facultad el 24 de Enero de 2011, y modificada por esta misma el 20 de Octubre de 2011.

Tal como señala esta normativa, se ha realizado el TFC individualmente y sobre un tema previamente aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC en su reunión de fecha 6 de marzo de 2014.

³ AEVAL: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

⁴ GAP: Gestión y Administración Pública.

⁵ ADE: Administración y Dirección de Empresas.

El TFC cuenta con un índice numerado y contiene los apartados mínimos que se establecen para el mismo, que son los siguientes:

Resumen general del TFC.

1. Introducción: se define el objeto y objetivos del trabajo, se describe la metodología y plan de trabajo, se describe la estructura documental, se compara el TFC con otros ya presentados y se justifican las asignaturas relacionadas con el trabajo.

2. Situación actual: comprende la descripción de la Biblioteca, sus funciones y servicios, así como los procesos y procedimientos de éstos.

3. Propuesta de mejora: comprende el estudio de la Carta de Servicios como herramienta de mejora, su elaboración, el diseño del prototipo, las directrices de implantación, seguimiento, control y evaluación, y por último el presupuesto y viabilidad del proyecto.

4. Conclusiones: síntesis del trabajo, con énfasis en la mejora.

Bibliografía: se ordena de acuerdo a la norma ISO⁶ 690/2013 de Información y documentación. Directrices para la redacción de referencias bibliográficas y de citas de recursos de información; la norma ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas sobre documentos electrónicos; y la norma ISO 690/1987. Documentación. Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura.

1.5. Relación del TFC con otros ya presentados

Para la elaboración del presente trabajo se han consultado los siguientes TFCs (Véase la Tabla 1.1):

Tabla 1.1: TFCs consultados

TÍTULO	AUTOR
<i>Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València</i>	Elena Torrejón García
<i>Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politècnica de Valencia</i>	Isidora Lozano García
<i>Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del Director-Coordenador Edificios PROP Valencia de la Generalitat Valenciana</i>	Joaquín Cerverón Fernández

⁶ ISO: *International Organization for Standardization* (en español, Organización Internacional de Normalización).



Propuesta de diseño de un Manual de Procedimientos en la Inspección de Servicios Sanitarios de Xàtiva (Valencia)

María Sánchez Vílchez

Fuente: Elaboración propia

La lectura de los TFCs ha sido de gran ayuda a la hora de dar los primeros pasos del TFC. En primer lugar, por el tema escogido, ya que son muchos los trabajos que se han basado en la elaboración de una Carta de Servicios. En segundo lugar, porque al estar relacionados con el tipo de trabajo realizado, han servido para conocer la forma práctica de llevarlo a cabo, así como para comparar puntos de vista distintos de realizar el proyecto.

En concreto, el trabajo más cercano al tema que se ha desarrollado es el realizado por Torrejón García. En él se ha estudiado con especial detenimiento el desarrollo de la elaboración de la Carta, al haber utilizado la autora la misma metodología para llevar a cabo este trabajo; y el diseño del documento divulgativo, en forma de tríptico informativo.

Del TFC de Cerverón Fernández y del TFC de Sánchez Vílchez se ha estudiado el Capítulo 1 y cómo han detallado los autores el Presupuesto de sus respectivos proyectos. Respecto al Capítulo 1, se siguen las pautas establecidas en la normativa respecto a los apartados que deben especificarse. Así, se ha leído cada TFC para conocer cómo se desarrolla cada apartado.

Del TFC de Lozano García, se ha estudiado cómo la autora ha desarrollado la elaboración de la Carta, y cómo ha desarrollado el documento-matriz, y documento divulgativo, resultados de la aplicación de la metodología escogida.

1.6. Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC

Las asignaturas relacionadas en la elaboración del TFC son las siguientes:

➤ **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA / INFORMÁTICA BÁSICA**

Se emplean conocimientos adquiridos en informática y paquetes de software tales como el Word, necesarios para la redacción del TFC.

➤ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA II y III**

Constituyen el marco general de la estructura y funcionamiento y de la mejora de las Organizaciones Públicas. Se utilizan las prácticas realizadas, útiles para preparar el TFC y la aplicación de funciones informáticas como la generación de índices automáticos y la creación de estilos, de la herramienta Word, las cuales son necesarias para la elaboración y diseño del TFC. Además proporciona la información sobre cómo utilizar herramientas informáticas como

el Visio, para la creación de diagramas de flujos de procesos e información y conocimientos sobre el comportamiento en las organizaciones.

➤ **ESTADÍSTICA I y II**

Resulta de utilidad respecto a que se manejan datos sobre la calidad en la prestación de servicios para finalmente convertirlos en información de relevancia.

➤ **TEORÍA SOCIAL I y II**

Resultan de utilidad respecto a conocimientos sobre la sociología de las organizaciones.

➤ **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA I y II**

Se emplean conocimientos adquiridos para un buen uso de la normas ISO 690/2013, ISO 690-2/1997 e ISO 690/1987, en la citación y ordenación de la bibliografía consultada. También es útil la información sobre cómo realizar un correcto uso de internet y la búsqueda de información. Además, entre los contenidos se estudian las distintas instituciones documentales, entre ellas las bibliotecas, así como los distintos tipos de documentos y los soportes documentales actuales que se pueden encontrar. También se estudian sistemas de clasificación y ordenación documental.

➤ **GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Para la superación de esta asignatura, se ha llevado a cabo dos trabajos (grupal e individual) que debían seguir el índice de un TFC, lo que ha servido de práctica para saber qué debe contener un Trabajo Final de Carrera y cómo desarrollar las distintas partes que lo componen. Ha sido de importancia la información sobre el personal funcionario y su tipología.

➤ **DERECHO CONSTITUCIONAL I y II**

Ha sido de utilidad respecto a la estructura del Estado, Comunidades Autónomas y entes locales. Así como en materia de derechos fundamentales y libertades públicas.

➤ **DERECHO ADMINISTRATIVO I y II**

Ha sido de utilidad por el uso y consulta de las leyes administrativas correspondientes.

➤ **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Proporciona conocimientos sobre la política de calidad en las Administraciones Públicas y del ciudadano como cliente. Sirve para la medición de la satisfacción del cliente con los servicios públicos, la gestión de la insatisfacción, implementar políticas de mejora en la prestación de los servicios, etc. Además se proporciona la información sobre el proceso de elaboración y certificación de una Carta de Servicios.

2. ANTECEDENTES

2.1. La Biblioteca pública municipal de Denia

La Biblioteca Pública Municipal (BPM) de Denia forma parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad Valenciana.

Se fundó en 1956 pero su sede actual fue construida en 1974, en la Casa Municipal de Cultura, un edificio de titularidad pública gestionado por el Ayuntamiento de Denia. En este edificio, además de la Biblioteca, se encuentran: el Centro Asociado de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de Denia, Salas de Exposiciones, un Salón de Actos y Aulas Polivalentes. Véase la Ilustración 2.1.

Ilustración 2.1: Sede de la Biblioteca Pública Municipal de Denia



Fuente: Foto original realizada por la autora

La Biblioteca cuenta con una superficie de 363 m². Con el paso de los años, y debido al incremento del volumen de libros y de usuarios que acogía, se emprendieron obras de ampliación y reorganización del espacio de modo que en la actualidad dispone de tres salas: una sala de consulta y de ordenadores, para adultos, en la segunda planta de la Casa de la Cultura y una biblioteca infantil, en la planta baja del edificio, inaugurada en el año 2005 (Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana, <http://webapp.cult.gva.es/hdfi120/webapps/xabib/directorio/directorio.jsp?codigo=03B00764>, 10 de marzo de 2014).

El personal bibliotecario es funcionario. Lo conforman facultativos de bibliotecas, personal técnico y técnico auxiliar, encuadrado en los grupos A, B, y C, respectivamente, de la administración pública⁷.

La Biblioteca ha experimentado cambios en los últimos años, mejorando los medios técnicos y humanos, para satisfacer las necesidades de información, educación y acceso a la cultura de todos los vecinos de Denia.

Denia es capital de la Marina Alta y se encuentra situada al norte de la provincia de Alicante, junto al límite de la provincia de Valencia. Se trata de una ciudad turística que cuenta con 42.126 habitantes empadronados de más de 80 nacionalidades diferentes (Ayuntamiento de Denia, <http://www.denia.es/es/denia/estadistica/nacionalitat.aspx>, 20 de abril de 2014).

En este contexto, la Biblioteca refleja la pluralidad y diversidad de la sociedad a la que sirve y se convierte en el principal centro de información local y de actividades culturales y de fomento de la lectura. Es un espacio de identidad que estimula los valores de interculturalidad, solidaridad y participación. Un lugar de convivencia y encuentro. En ella se garantiza el derecho a la igualdad en el acceso a la información que tienen todos los ciudadanos en una sociedad democrática, abierta y transparente.

“La Biblioteca es la institución donde se conservan, gestionan, catalogan, clasifican y divulgan colecciones o un conjunto organizado de libros, manuscritos, publicaciones periódicas o seriadas, documentación gráfica (...) para la consulta en sala o por medio de préstamo personal o para ser comunicada a través de redes cerradas o abiertas. Su finalidad es contribuir, con los medios técnicos y personales adecuados, a la obtención de la información y el desarrollo de la investigación, la educación y el ocio” (Comunidad Valenciana, Ley 4/2011, 2011, art.3.1.a).

“Las bibliotecas públicas son el medio por el que los poderes públicos posibilitan el ejercicio efectivo del derecho de todos los ciudadanos para acceder a la información, la educación y la cultura en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento” (España, Ley 10/2007, 2007, art.13.1).

La BPM de Denia depende del Ayuntamiento. El Ayuntamiento de Denia ejerce una gestión directa: coordina y administra los servicios de la Biblioteca⁸. La competencia de la Diputación de Alicante solo se dirige a la adecuada prestación de este servicio. La Conselleria, por su parte, *“ejerce la superior dirección, coordinación, planificación e inspección de los centros bibliotecarios que forman el Sistema Bibliotecario Valenciano”* (Comunidad Valenciana, Ley 4/2011, 2011, art.5.1).

La BPM de Denia, no es el único centro bibliotecario del municipio. Forma parte de una red urbana, de la que es biblioteca central, junto a dos

⁷ Según la clasificación expuesta en el artículo 76 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

⁸ De acuerdo con el artículo 26.1.b de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, en el que se enuncia que los municipios con población superior a 5.000 habitantes deben prestar el servicio de biblioteca pública.

agencias de lectura: la Agencia de Lectura de Denia – Baix La Mar y la Agencia de Lectura de Jesús Pobre – Enric Valor. Véase la Ilustración 2.2.

Ilustración 2.2: Centros bibliotecarios de la red urbana municipal de Denia



Fuente: (Google maps, <https://www.google.es/maps/search/BIBLIOTECAS+DE+DENIA/@38.8397434,0.1065061,13z/data=!3m1!4b1>, 10 de marzo de 2014)

Los centros bibliotecarios tienen como finalidad favorecer el hábito de lectura como respuesta a las necesidades de formación, información, ocio y cultura de todos los ciudadanos de cualquier edad. Misiones determinadas por el *Manifiesto de la UNESCO⁹ sobre la biblioteca pública* de 1994, así como contempladas en el artículo 23 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana.

Como biblioteca central, la BPM de Denia ejerce las funciones recogidas en el artículo 25.2 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana. Son las siguientes:

- _Coordina los recursos bibliográficos y de información del municipio.
- _Establece los criterios comunes de funcionamiento y fomenta la cooperación entre los centros de lectura pública municipales de la red urbana.
- _Promueve actividades de difusión de la lectura y promoción del uso de los centros de lectura pública municipales.

El acceso a estas bibliotecas es gratuito, público y universal. Sólo se exige el carnet de socio para el préstamo bibliográfico y para el uso de determinados servicios, como el acceso a Internet.

“Las bibliotecas públicas, la puerta local al conocimiento, proveen las condiciones básicas para el aprendizaje duradero, su desarrollo cultural y la toma de decisiones independientes de individuos y grupos sociales” (UNESCO, 1994, p.1).

⁹ UNESCO: *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (en español, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura).

La organización del fondo

La poesía, el teatro y la narrativa están ordenados alfabéticamente por el apellido del autor; a excepción del subgénero biográfico, que se ordena alfabéticamente por el apellido de la persona “biografiada”.

Además, las novelas tienen asignado un tema, el cual se representa con un dibujo pegado en el lomo de los libros.

Los temas de las novelas son (Ilustración 2.3):

Ilustración 2.3: Temática de la novela



Fuente: Reproducción del cartel informativo de la Biblioteca

- Humor.
- Terror.
- Històrica.
- Amor.
- Ciencia ficción.
- Eròtica.
- Intriga.
- Fantàstica.



- Social o realista.
- Aventura.
- Superación.

Los libros de conocimientos o materias están ordenados según la Clasificación Decimal Universal (CDU)¹⁰, igual que la mayoría de las bibliotecas públicas del Estado español. Con este sistema se adjudican dígitos, del 0 al 9, a cada una de las materias y los niveles en que se dividen.

De manera general, la Biblioteca las clasifica como corresponde en la siguiente Tabla 2.2:

Tabla 2.2: Clasificación de las obras de la Biblioteca según la CDU

0	Generalidades
1	Filosofía. Psicología
2	Religión. Teología
3	Ciencias sociales
4	Vacante
5	Matemáticas. Ciencias naturales
6	Ciencias aplicadas. Medicina. Técnica
7	Arte. Arquitectura. Fotografía. Música. Juegos. Deportes
8	Lingüística. Filología. Literatura
9	Ciencias históricas. Geografía. Biografía. Historia

Fuente: Elaboración propia

En la **biblioteca infantil** el fondo está integrado por libros para los primeros lectores más pequeños e incluso pre-lectores (libros sin letras, sólo con ilustraciones) y libros juveniles.

Los libros de lectura están ordenados según las edades a las que están dirigidos. Para cada tramo de edad hay un color de pegatina diferente. También hay un color identificativo para los libros de lectura fácil en otros idiomas: alemán, francés e inglés. Véase la Tabla 2.3.

¹⁰ “La Clasificación Decimal Universal o CDU es un sistema de clasificación del conocimiento que nace de la necesidad de ordenar y catalogar las obras en las bibliotecas. Melvil Dewey, bibliotecario del Amherst College en Massachusetts, Estados Unidos, creó en 1876 el Sistema Dewey de clasificación. Este sistema fue adaptado por Paul Otlet y Henri La Fontaine y publicado por primera vez en lengua francesa entre 1904 y 1907 con el nombre de Clasificación Decimal Universal. La última edición es del año 2004” (Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Clasificaci%C3%B3n_Decimal_Universal, 27 de marzo de 2014).

Tabla 2.3: Ordenación del fondo en la Biblioteca infantil

	Color				
Tramo de edad	0-6	7-8	9-11	A partir de 12	Otros idiomas

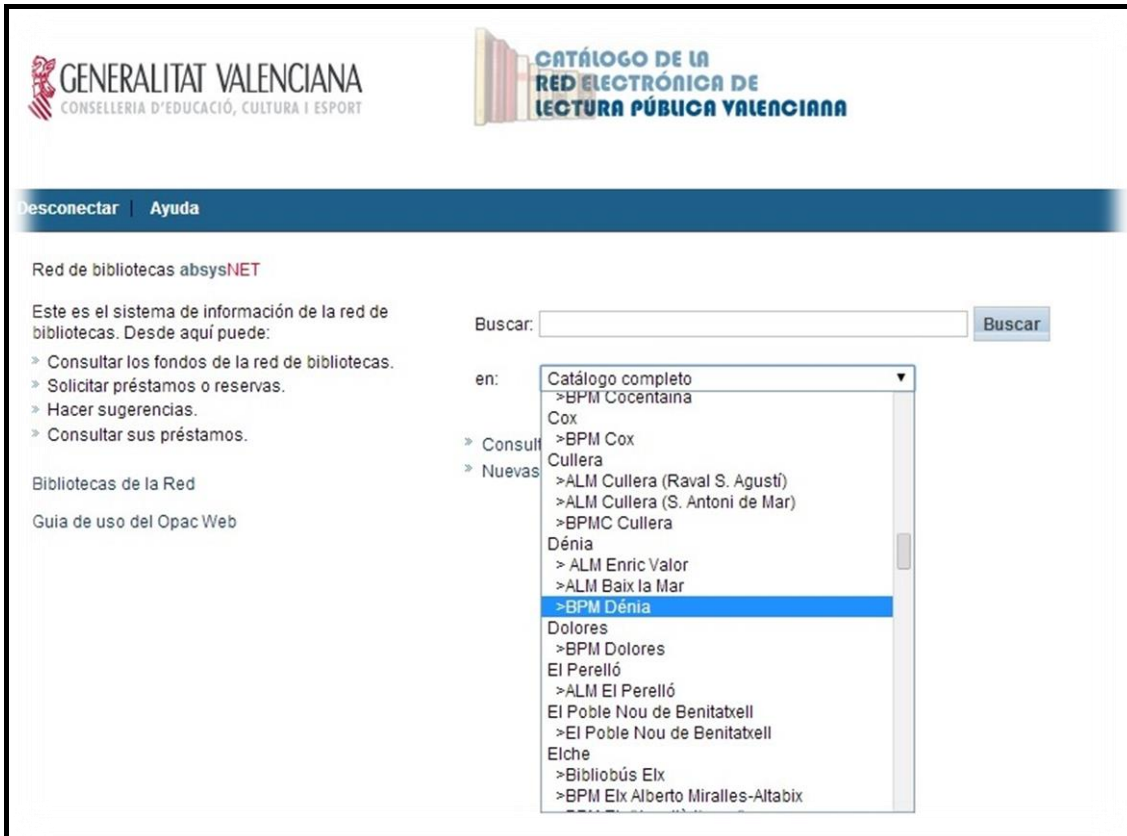
Fuente: Elaboración propia

Catálogo

Los interesados pueden consultar el catálogo físicamente y a través de internet.

La BPM de Denia forma parte de la Red de Lectura Pública Valenciana (RLPV) en cuya página web el usuario puede acceder al catálogo en línea y consultarlo. Véase la Ilustración 2.4.

Ilustración 2.4: Catálogo de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana



GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT

CATÁLOGO DE LA RED ELECTRÓNICA DE LECTURA PÚBLICA VALENCIANA

Desconectar | Ayuda

Red de bibliotecas absysNET

Este es el sistema de información de la red de bibliotecas. Desde aquí puede:

- > Consultar los fondos de la red de bibliotecas.
- > Solicitar préstamos o reservas.
- > Hacer sugerencias.
- > Consultar sus préstamos.

Bibliotecas de la Red

Guía de uso del Opac Web

Buscar:

en:

- >BPM Còcentaina
- Cox
- >BPM Cox
- Cullera
- >ALM Cullera (Raval S. Agustí)
- >ALM Cullera (S. Antoni de Mar)
- >BPMC Cullera
- Dénia
- > ALM Enric Valor
- >ALM Baix la Mar
- >BPM Dénia
- Dolores
- >BPM Dolores
- El Perelló
- >ALM El Perelló
- El Poble Nou de Benitatxell
- >El Poble Nou de Benitatxell
- Elche
- >Bibliobús Elx
- >BPM Elx Alberto Miralles-Altavix

Fuente: Imagen copiada de Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana, <http://xipv.cult.gva.es/cjinet-bin/abnetop/O8276/IDa9b471e7?ACC=101>, 10 de marzo de 2014

2.2. Funciones y servicios

Las funciones y servicios de la BPM de Denia vienen recogidos en los artículos 16 y 18 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana.

Funciones

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana, la Biblioteca cumple las siguientes funciones:

- Dispone de fondos de carácter general, que son de libre acceso y susceptibles de préstamo.
- Ofrece servicios de información de tipo cultural, educativo, recreativo y social, de consulta y de préstamo, y está abierta a todos los ciudadanos. Presta especial atención al fomento del hábito lector.
- Ofrece servicios diferenciados para adultos y niños.
- Cuenta con un espacio debidamente acondicionado para servicios presenciales.
- Adquiere los materiales y facilita el acceso a los recursos con arreglo a criterios de calidad y adecuación a las necesidades de los usuarios.
- Garantiza los derechos de los usuarios a la intimidad y privacidad, manteniendo reserva de los datos recabados de los usuarios y de los documentos que han utilizado, según la normativa vigente.
- En la prestación de sus servicios, garantiza el respeto de los derechos de propiedad intelectual y derechos afines sobre obras y producciones que integren sus fondos, aplicando la normativa vigente.
- Elabora anualmente una memoria sobre su actividad y funcionamiento y las previsiones para el año siguiente.

Servicios

“Los servicios de la biblioteca pública se brindan en base a la igualdad de acceso para todos sin importar la edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lenguaje o condición social” (UNESCO, 1994, p.1).

Los servicios que ofrece la Biblioteca se recogen en el artículo 18 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana. Son los siguientes:

- Sala de consulta.
- Atención al público.



- Préstamo a domicilio.
- Préstamo interbibliotecario.
- Hemeroteca.
- Reprografía e impresión de documentos.
- Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi.
- Actividades de animación lectora y visitas escolares.

Sala de consulta

Los usuarios pueden consultar y/o leer en sala las publicaciones que integren el fondo documental de la Biblioteca. Ésta ofrece su fondo documental con la voluntad de cubrir las necesidades informativas, culturales o de ocio, de los usuarios (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

En la selección de materiales y recursos se tiene en cuenta la pluralidad de la población que atiende en lo que respecta a contenidos, lenguas y formatos ofrecidos. La biblioteca procura ofrecer la mejor calidad posible en el acceso intelectual y físico a sus materiales y recursos.

Aunque el fondo es de libre acceso, hay algunas obras de accesibilidad restringida y que se encuentran en el depósito. Para poder consultarlos se deben pedir al personal bibliotecario.

Atención al público

El mostrador que hay en la entrada es el sitio donde el personal bibliotecario ofrece información bibliográfica y de referencia, así como orientación a todos los interesados para el uso de la Biblioteca (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

Para solicitar información, no es necesario estar en posesión del carnet de lector. Asimismo, los interesados pueden recoger las solicitudes de carnet de lector o de préstamo interbibliotecario, los reglamentos de los diferentes tipos de préstamo y pedir su tramitación.

También se atienden las consultas realizadas por teléfono o a través de correo electrónico.

Préstamo a domicilio

La Biblioteca pone a disposición de sus usuarios material bibliográfico, sonoro, audiovisual e informático para su préstamo a domicilio durante un plazo limitado (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte,



2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

El servicio de préstamo a domicilio y su descripción se trata más adelante. (Ver subapartado Préstamo a domicilio). Así como su proceso de prestación. (Ver Ilustración 2.6).

Préstamo interbibliotecario

La Biblioteca ofrece a sus usuarios la posibilidad de acceder a materiales o documentos específicos que no se encuentran en su propio fondo, pero sí en otras bibliotecas adheridas a la Red de Lectura Pública Valenciana y de fuera de la comarca (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

El servicio de préstamo interbibliotecario y su descripción se trata más adelante. (Ver subapartado Préstamo interbibliotecario). Así como su proceso de prestación. (Ver Ilustración 2.7).

Hemeroteca

La Biblioteca dispone de prensa diaria y semanal, así como de revistas para todas las edades y de diversas temáticas, a disposición de los interesados (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

Reprografía e impresión de documentos

La Biblioteca permite la copia y la reproducción de material en sus instalaciones de acuerdo con la legislación nacional sobre derechos de autor¹¹ (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi

La Biblioteca pretende aprovechar plenamente el potencial de las redes de información, y en particular de Internet, que permite acceder a la información de un modo que no resulta posible en el caso de las colecciones de materiales en soportes físicos. Con ese fin, hay, a disposición de los usuarios con carnet, ordenadores de consulta libre de Internet y consulta rápida del catálogo.

¹¹ “No necesita autorización del autor la reproducción, en cualquier soporte, de obras ya divulgadas cuando se lleve a cabo por una persona física para su uso privado a partir de obras a las que haya accedido legalmente y la copia obtenida no sea objeto de una utilización colectiva ni lucrativa...” (España, Ley 23/2006, 2006, art.31.2).

También se ofrece un servicio Wi-Fi gratuito abierto a todos y a cualquier dispositivo móvil (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

Actividades de animación lectora y visitas escolares

La Biblioteca pretende fomentar la lectura, sobretodo creando hábitos lectores entre los más pequeños. Por ello, la mayoría de las actividades extra-culturales que se llevan a cabo en sus instalaciones están dirigidas a un público infantil-juvenil.

“La lectura y su fomento se consideran una herramienta básica para el ejercicio del derecho a la educación y a la cultura en el marco de la sociedad de la información” (España, Ley 10/2007, 2007, p.27141).

2.3. Procesos y procedimientos

En relación a los servicios prestados por la Biblioteca, aquellos servicios que suponen un intercambio de relaciones entre la Biblioteca y el usuario y que se constituyen en un proceso en el que se sigue un procedimiento ordenado, son los servicios de préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario.

Para solicitar servicios como los de préstamo, es necesario estar en posesión del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana, por lo que se procede además a la descripción de este proceso previo de obtención del Carnet.

A continuación se procede a la descripción de los procesos:

- Obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana.
- Préstamo a domicilio.
- Préstamo interbibliotecario.

2.3.1. Obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana

El carnet de usuario o lector es necesario para sacar libros en préstamo y usar los ordenadores de la Biblioteca. Es personal e intransferible y único para toda la Red. Al registrar a cada lector/a, el programa de la Red asigna un número personal que permite al usuario consultar en la página web de la Red¹² el estado de su préstamo y, si quiere, renovarlo desde cualquier ordenador.

¹² Accediendo al OPAC Web de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana como usuario identificado: <http://xlpv.cult.gva.es/absysnetopac/>. Es necesario disponer de la clave personal que proporcionará al usuario el personal de la Biblioteca.



La obtención del carnet de lector es un servicio gratuito. El carnet tiene una validez de 2 años pudiéndose renovar a su término. Para aquellos con residencia no estable en la Comunidad Valenciana se habilita un carnet de lector temporal de carácter no renovable con una duración de 6 meses y con las mismas obligaciones de tramitación fijadas en la obtención del carnet de lector habitual (Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana, <http://xlpv.cult.gva.es/faq.htm>, 10 de marzo de 2014).

Para la obtención del carnet de lector se sigue el siguiente procedimiento (Tabla 2.4):

Tabla 2.4: Descripción del procedimiento para la obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicitud de carnet de lector
2.1	Usuario	Descarga e imprime el formulario ¹³ (original y copia)
2.2.a	Usuario	Solicita formulario al auxiliar de la Biblioteca
2.2.b	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Entrega el formulario (original y copia) al usuario
3	Usuario	Cumplimenta el formulario (original y copia). En caso de socios infantiles se realiza por la madre, padre, tutor o tutora
4	Usuario	Entrega del formulario cumplimentado junto con una fotografía reciente de carnet. Enseña el DNI ¹⁴ o Pasaporte. En caso de socios infantiles es válido el DNI o Pasaporte del padre, madre, tutor o tutora
5	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Tramita la solicitud de carnet de lector
6	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Elabora el carnet de lector
7	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Sella el carnet de lector
8	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Entrega el carnet de lector al usuario

¹³ Disponible en la Red de sedes web de las Bibliotecas Públicas: <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/otrosserv2.htm>. Se adjunta como ANEXO 1 y 2.

¹⁴ DNI: Documento Nacional de Identidad.

9	Usuario	Recibe el carnet de lector
---	---------	----------------------------

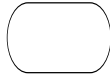







Fuente: Elaboración propia

La pérdida o hurto del carnet se debe comunicar de inmediato a la Biblioteca para evitar problemas. En caso de presentar denuncia de robo se podrá obtener gratuitamente un nuevo carnet.

A continuación se muestra el proceso de obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana. (Véase la Ilustración 2.5).

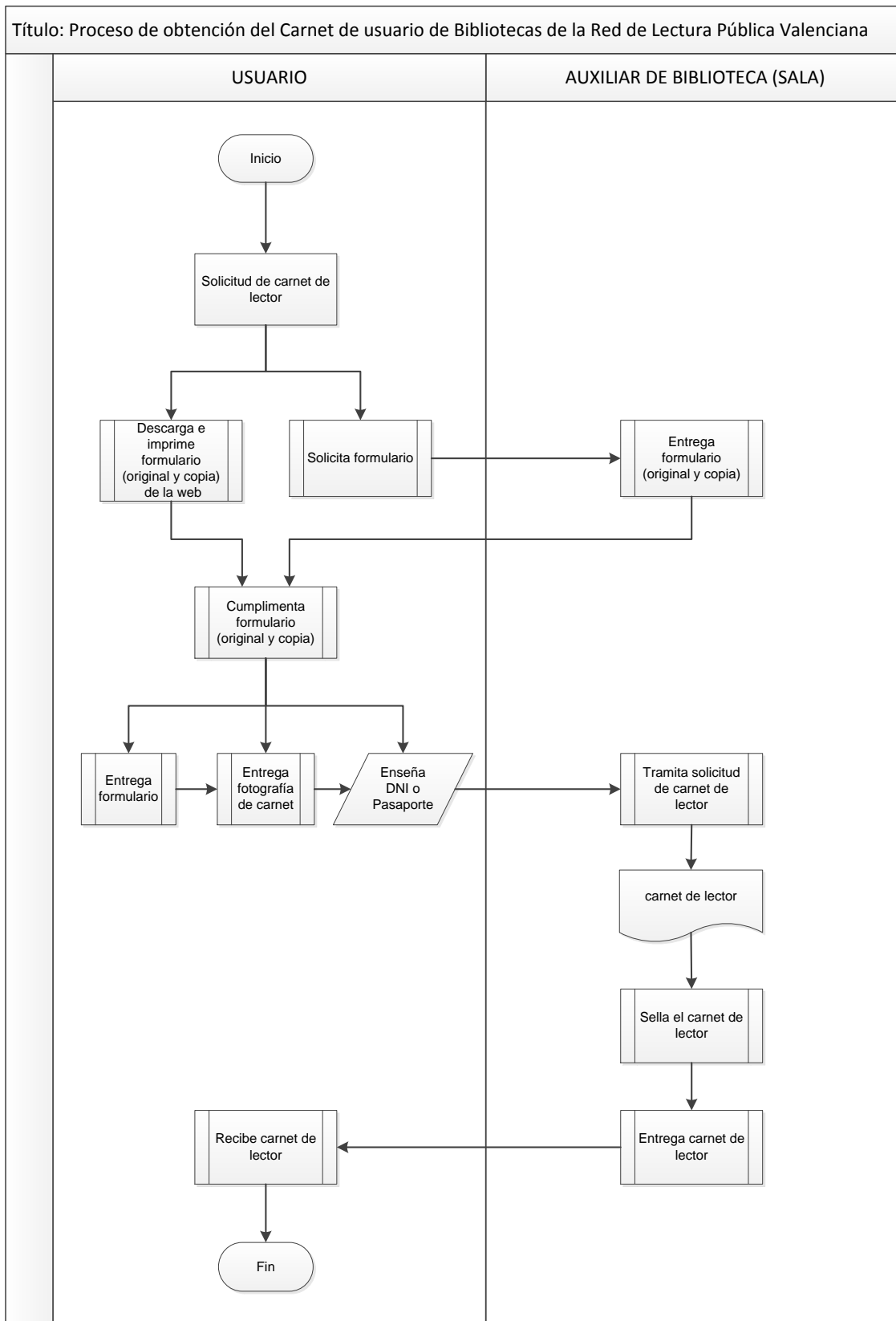
La simbología que se ha utilizado para la descripción de procesos es la siguiente (Tabla 2.5):

Tabla 2.5: Simbología de los diagramas de procedimientos

SÍMBOLO	NOMBRE
	Inicio / Fin de proceso
	Proceso
	Actividad
	Datos
	Documento
	Conector de actividades
	Decisiones del usuario
	Decisiones de operatividad del sistema bibliotecario

Fuente: Elaboración propia basada en Ramió Matas (2010, p.120)

Ilustración 2.5: Diagrama de flujos del proceso de obtención del Carnet de usuario de Bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana



Fuente: Elaboración propia basada en Ramió Matas (2010, p. 121)



2.3.2. Préstamo a domicilio

Es un servicio gratuito pero para el que resulta imprescindible tener el carnet de la Red de Lectura Pública Valenciana.

Son objeto de préstamo tanto los libros y revistas, como el material audiovisual (dvd's) y sonoro (cd's). Se pueden prestar simultáneamente un máximo de 3 libros, 3 revistas, 2 cd's, 2 dvd's.

El periodo de préstamo de libros es de 15 días, prorrogables por otros 15, siempre que estos libros no hayan sido demandados por otros usuarios en el periodo de préstamo. Cualquier lector puede renovar a través de la web de la Red, o acudiendo personalmente a la Biblioteca.

El periodo de préstamo de material sonoro y audiovisual es de 7 días no renovables.

En los meses de verano (julio, agosto y septiembre), se habilita un periodo especial de préstamo: el material librario se presta durante 30 días y el material sonoro y audiovisual se presta durante 15 días. No se pueden hacer renovaciones (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

El usuario que no cumpla los plazos de préstamo será sancionado con 1 día de suspensión por cada día de retraso y documento. La suspensión es efectiva en todas las bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana. El carnet se bloquea hasta la devolución de los documentos.

Mientras el usuario tiene los documentos en préstamo es el responsable. En caso de destrucción (total o parcial), de pérdida, de mal uso o de no devolución de la obra dejada en préstamo, éste deberá restituirla con otro ejemplar con las mismas características.

En caso de no cumplir esta norma, se suspenderá, hasta su cumplimiento, la efectividad del carnet de préstamo en toda la Red de Lectura Pública Valenciana.

El incumplimiento reiterado de estas normas de préstamo, así como el comportamiento incorrecto por parte del lector en cualquier sección de la biblioteca, será sancionado con la suspensión temporal del carnet de préstamo. La suspensión es efectiva en toda la Red de Lectura Pública Valenciana y será de 6 meses cuando se produzca por primera vez y de 1 año en caso de reincidencia (Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana, <http://xlpv.cult.gva.es/faq.htm>, 10 de marzo de 2014).

Por lo que se refiere a las reservas, los lectores que deseen reservar un libro pueden hacerlo a través de la web de la Red o dirigiéndose al personal de la sala de préstamo. Sólo se pueden reservar tres libros simultáneamente y hay que acudir a por el libro reservado en las fechas que se le indiquen.

Cada lector debe comprobar que su teléfono y domicilio son los correctos. La Biblioteca avisa a los usuarios por teléfono para que puedan recoger el libro reservado cuando éste haya sido devuelto.

Para la consecución del servicio de préstamo a domicilio se sigue el siguiente procedimiento (Tabla 2.6):

Tabla 2.6: Descripción del procedimiento de préstamo a domicilio

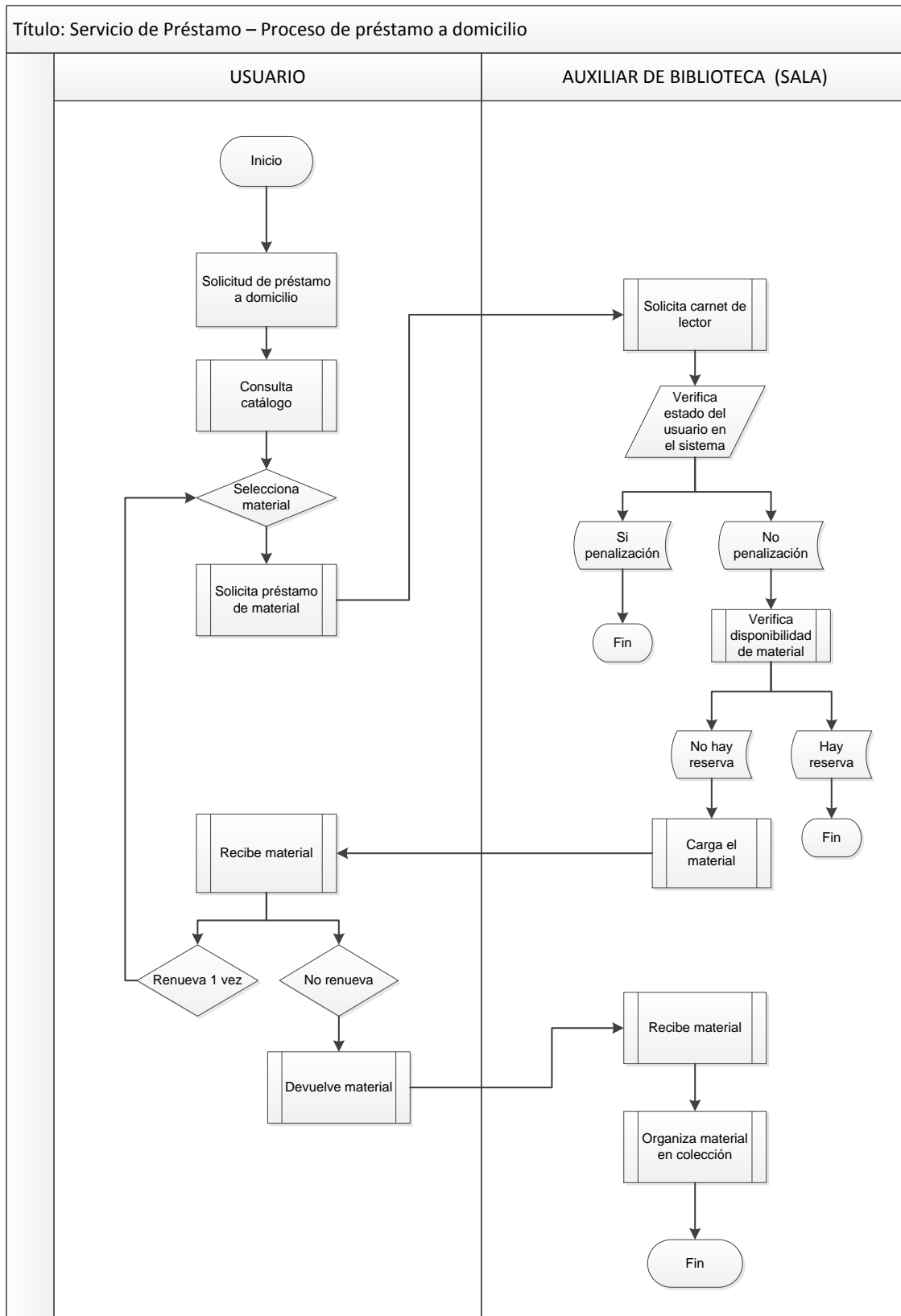
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicitud de préstamo a domicilio
2	Usuario	Consulta el catálogo (en la web de la Red o en sala)
3	Usuario	Selecciona el material
4	Usuario	Solicita préstamo de material
5	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Solicita el carnet de lector
6	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Verifica el estado del usuario en el sistema (si hay penalización o bloqueo: fin del proceso)
7	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Verifica la disponibilidad del material (si hay reserva o lista de espera: fin del proceso)
8	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Carga el material al usuario
9	Usuario	Recibe el material
10.a	Usuario	Renueva (libros, periódicos y revistas) 1 vez en sala (paso 3,4,5,6,7,8) o en la web de la Red
10.b	Usuario	No renueva el material
11	Usuario	Devuelve el material
12	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Recibe el material
13	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Organiza el material en la colección

Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestra el proceso de prestación del servicio de préstamo a domicilio. (Véase la Ilustración 2.6).

La simbología que se ha utilizado para la descripción de procesos es la contenida en la Tabla 2.5.

Ilustración 2.6: Diagrama de flujos del proceso de préstamo a domicilio



Fuente: Elaboración propia basada en Ramió Matas (2010, p.121)



2.3.3. Préstamo interbibliotecario

Es un servicio que tramita la Biblioteca para que el usuario acceda a material de otra biblioteca.

El servicio es gratuito, pero es necesario tener el carnet de la biblioteca y que éste no esté sancionado.

Los usuarios solo pueden pedir 2 documentos a la vez y un máximo de 10 documentos al año. En ningún caso se pueden solicitar documentos que hayan sido objeto de préstamo interbibliotecario con anterioridad por el mismo lector (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014).

La biblioteca prestataria podrá optar entre el envío del documento original solicitado o una copia. Se ofrece una reproducción de todos los materiales excluidos del préstamo interbibliotecario (novedades, libros de gran formato, ediciones agotadas, material para oposiciones, documentos audiovisuales y sonoros, o libros que tienen más uso), salvo aquellos en que la reproducción pueda afectar a la buena conservación del ejemplar.

La devolución de los préstamos se realizará en el plazo establecido, siendo los documentos correctamente empaquetados y devueltos en el mismo estado de conservación en que se recibieron.

La pérdida o deterioro del documento solicitado es imputable a la biblioteca peticionaria y comporta la reposición inmediata de otro ejemplar del documento prestado de las mismas características.

En cuanto a los pagos, los gastos de envío correrán solidariamente a cargo de la biblioteca prestataria y los gastos de devolución de envío serán costeados por la biblioteca peticionaria.

Las Bibliotecas Públicas del Estado emplean la franquicia de correos y el servicio *Postal Exprés* que permite un plazo de entrega no superior a las 24 horas.

El usuario debe pagar los costes cuando así lo solicite la biblioteca prestataria. Especialmente en caso de gastos de reprografía.

Los libros solicitados que no pertenezcan a la Red de Lectura Pública Valenciana deberán consultarse en sala durante un periodo máximo de un mes, salvo indicación expresa en contrario por parte de la biblioteca prestataria.

Los documentos solicitados deben recogerse en un plazo máximo de una semana desde el aviso de su recepción.

El lector que no recoja el documento o lo consulte en los plazos previstos no será atendido en futuras solicitudes de préstamo interbibliotecario por un periodo de 6 meses.

Para la consecución del servicio de préstamo interbibliotecario se sigue el siguiente procedimiento (Tabla 2.7):

Tabla 2.7: Descripción del procedimiento de préstamo interbibliotecario

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicitud de préstamo interbibliotecario
2	Usuario	Consulta el catálogo (en la web de la Red)
3	Usuario	Selecciona el material
4.1	Usuario	Descarga e imprime el formulario ¹⁵ (original y copia)
4.2	Usuario	Solicita el formulario en sala
5	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Solicita el carnet de usuario
6	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Verifica el estado del usuario en el sistema (si hay penalización o bloqueo: fin del proceso)
7	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Entrega el formulario al usuario (original y copia)
8	Usuario	Cumplimenta el formulario (original y copia), un impreso por cada documento requerido y realiza una descripción bibliográfica para asegurar su identificación
9	Usuario	Entrega el formulario
10	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Recibe el formulario
11	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Busca la disponibilidad de material solicitado en la web de la biblioteca prestataria o vía telefónica
12	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Solicita el material a la biblioteca prestataria
13	Biblioteca prestataria	Recibe la solicitud de préstamo interbibliotecario de la biblioteca peticionaria
14	Biblioteca prestataria	Carga el material a la biblioteca peticionaria

¹⁵ Accediendo a la Red de sedes web de las Bibliotecas Públicas: <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/otrosserv2.htm>. Se adjunta como **ANEXO 3** y **4**.



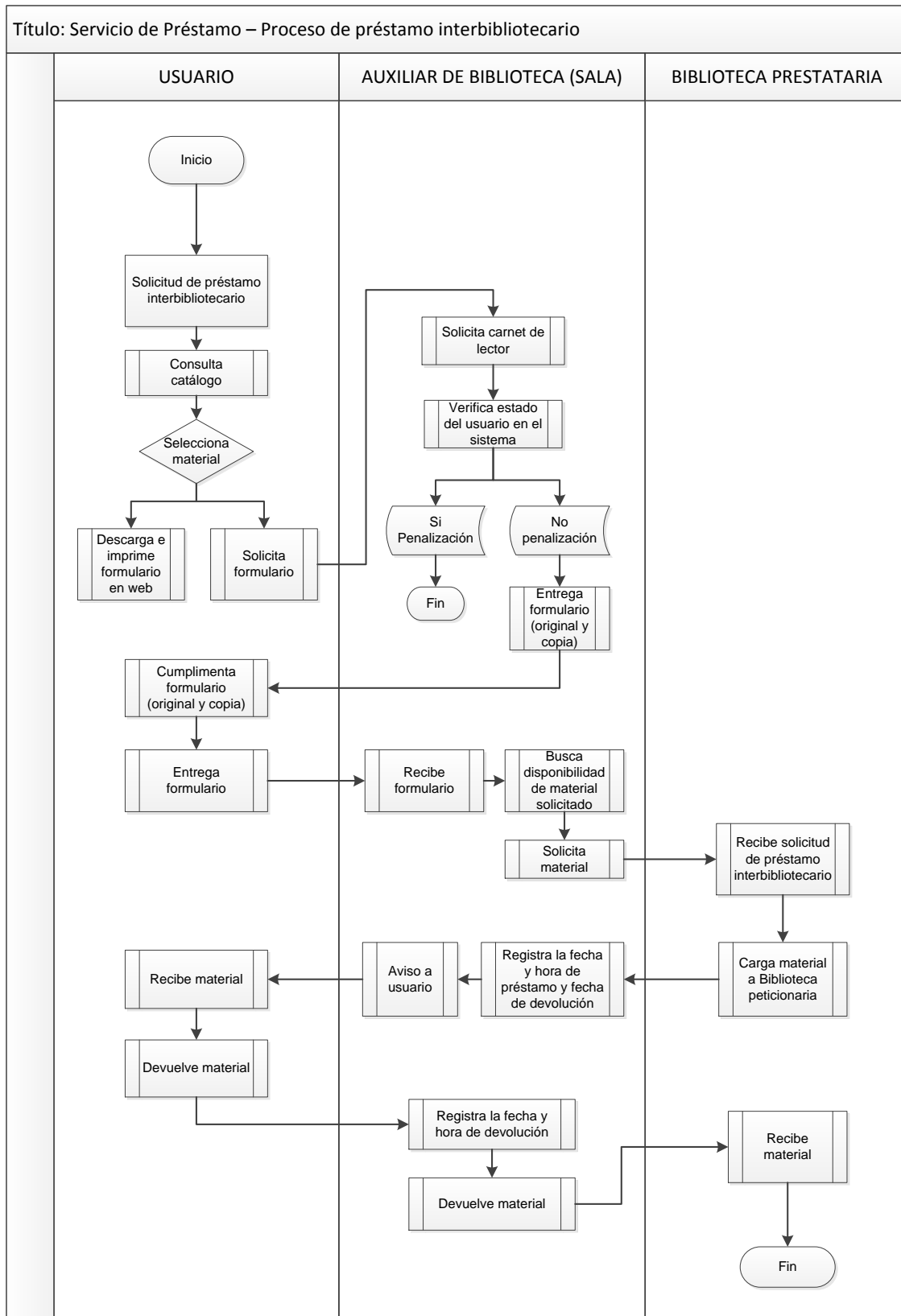
15	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Registra en formato de solicitud de préstamo interbibliotecario de la biblioteca prestataria la fecha y hora de préstamo y fecha de devolución
16	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Avisa a usuario
17	Usuario	Recibe el material
18	Usuario	Devuelve el material
19	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Registra en formato de solicitud de préstamo interbibliotecario de la biblioteca prestataria la fecha y hora de devolución
20	Auxiliar de Biblioteca (sala)	Devuelve el material a la biblioteca prestataria
21	Biblioteca prestataria	Recibe el material

Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestra el proceso de prestación del servicio de préstamo interbibliotecario. (Véase la Ilustración 2.7).

La simbología que se ha utilizado para la descripción de procesos es la contenida en la Tabla 2.5.

Ilustración 2.7: Diagrama de flujos del proceso de préstamo interbibliotecario



Fuente: Elaboración propia basada en Ramió Matas (2010, p.121)



3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS

3.1. Las Cartas de Servicios

Se han elaborado múltiples definiciones de Cartas de Servicios, de las cuales entre las más completas se hallan las siguientes:

- *“Documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”* (España, Real Decreto 951/2005, 2005, art.8.1).
- *“Documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas”* (Comunidad Valenciana, Decreto 62/2010, 2010, art.15).
- *“Herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios”* (AENOR¹⁶, UNE 93200:2008, 2008, p.3).

Se trata, en definitiva, de un instrumento de comunicación y de mejora de la calidad de los servicios públicos mediante el cual los ciudadanos pueden conocer por anticipado qué servicios y compromisos de calidad pueden esperar y demandar.

De acuerdo con estas definiciones, las cartas de servicios tienen una doble función:

- En su vertiente interna, es un motor de cambio y mejora continua mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- En su vertiente externa, da a los ciudadanos una visión rápida y global del servicio que se presta, de los compromisos de calidad vinculados a ese servicio y de las formas de acceso.

¹⁶ AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación.

3.2. Propuesta de mejora: Diseño de una Carta de Servicios

3.2.1. Justificación y Fundamentación de esta mejora

3.2.1.1. Opinión de los expertos

Calidad

La ciencia de la Administración de Organizaciones no tiene una terminología generalmente aceptada del concepto de Calidad.

Las definiciones más conocidas son (extracto de transparencias de TyMGP¹⁷, citando a Muñoz Machado, 2008):

- La calidad como “cumplir las especificaciones”. La óptica de los que la aceptan es una óptica de oferta.
- La calidad como “la adecuación al uso”. Es la propuesta por J. Juran. Significa que la calidad consiste en dar al cliente lo que el cliente espera.
- Según Taguchi la Calidad es “el coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción”. La calidad de la AP puede medirse por el número de servicios que hace bien a la sociedad.
- Según E.W. Deming., la Calidad “es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El énfasis se pone en cumplir lo que el contribuyente desea, pero teniendo en cuenta que mientras más características se exijan, mayor será el precio del producto. A la vez que toda producción está sometida a las leyes del azar, por lo que lo único que un prestador de servicios puede asegurar es que los suyos estarán dentro de los límites que aquellas permitan.
- A.V. Feigenbaum partiría de las anteriores definiciones para formular el concepto de Calidad Total, a la que define como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una Organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”.

Estas definiciones pueden relacionarse con un conjunto de etapas mediante las que la calidad se va haciendo penetrar en la organización.

Estas etapas son: el Control de la calidad, el Aseguramiento de la calidad, la Gestión de Calidad Total y la Excelencia (extracto de transparencias de TyMGP, citando a Muñoz Machado, 2008):

La 1ª etapa del Control de Calidad se refiere a la comprobación de que el producto o servicio cumple las características que se especificaron en el

¹⁷ TyMGP: Asignatura Técnicas y Métodos de Gestión Pública del Grado en GAP de la FADE de la UPV.



diseño. Es la forma más antigua. Se corresponde con la primera definición de *cumplir las especificaciones*.

La dirección moderna se basa mucho más en la gestión de los procesos que en la comprobación de que se han conseguido los resultados.

La 2ª etapa de la calidad aparece cuando los directivos de una organización tratan de “asegurarse” de que el diseño y el desarrollo de los procesos siguen prácticas generalmente aceptadas, lo que suele denominarse “buenas prácticas”. Las Normas ISO de la serie 9000 recogen estas prácticas.

La 3ª etapa se corresponde con la definición de A.F. Feigenbaum, que, aplicada a la Administración Pública, significa que cuando se desarrolla un procedimiento administrativo pueden intervenir muchas secciones o departamentos. Cuando cada uno trata de dar al que le sigue aquello que desea se habla de Calidad Total.

Por último, el instrumento principal para lograr la mejora son las personas, su formación y motivación, que deben trabajar en el marco de una cultura organizativa de armonía.

Las Cartas de Servicios en la evolución de la Calidad

En el ámbito de la Administración Pública, las Cartas de Servicios son el medio para el Control de Calidad, primer paso en el proceso de incorporación de la calidad en la organización. Se corresponde con la primera definición de cumplir las especificaciones (extracto de transparencias de TyMGP, citando a Muñoz Machado, 2008).

Como hemos visto en el epígrafe anterior, la Carta de Servicios es una herramienta que ayudará a mejorar la imagen de la biblioteca en su entorno. Se trata de una estrategia de cambio moderado y accesible, un medio de comunicación con el usuario.

Los ciudadanos son quienes perciben la calidad, por lo que la biblioteca debe orientarse hacia una calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios.

Uno de los modelos más difundidos en la literatura del marketing de servicios, en su intento por reflejar cómo los clientes evalúan la calidad del servicio, es la conceptualización de la calidad planteada por Parasuraman, Zeithmal y Berry.

Según este modelo, los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones en cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (extracto de Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988, p.25; citado por Setó, 2004, p.23).

“La calidad del servicio es la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido” (Zeithmal, Parasuraman y Berry, 1993, p.26; citado por Setó, 2004, p.25). Véase la Ilustración 3.8.

Ilustración 3.8: Esquema de Conceptualización de la Calidad



Fuente: Reproducido de modelo conceptual de calidad de Parasuraman, Zeithmal y Berry

Para medir el nivel de calidad, Parasuraman, Zeithmal y Berry desarrollaron, en la década de los 80, el modelo de medida SERVQUAL¹⁸. Este modelo se verá más adelante, en el proceso de detección de las necesidades y expectativas de los usuarios de la Biblioteca e identificación de los estándares de calidad de la Carta de Servicios.

Una de las normas que ha tenido como objetivo lograr que las Cartas de Servicios contemplen compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios es la norma UNE 93200:2008, elaborada por un grupo de expertos representantes de la AEEVAL, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, empresas de consultoría en gestión de la calidad y empresas certificadoras de calidad de los productos.

Esta norma establece el contenido mínimo que debe incluirse en una Carta de Servicios, con el fin de que sea un documento claro y unívoco que refleje un compromiso de calidad adaptado a las expectativas de los clientes. Explica la metodología para su elaboración, ofrece las pautas para el seguimiento periódico del cumplimiento de las Cartas de Servicios, los procesos de revisión y actualización, así como las acciones de comunicación interna y externa.

Además de la metodología aprobada por la norma UNE citada, existen otras metodologías válidas sobre elaboración y certificación de Cartas, enmarcadas generalmente en sistemas de calidad más amplios, entre los cuales las Cartas de Servicios son un instrumento más.

3.2.1.2. Las Cartas de Servicios en los Planes de Modernización de las AA.PP.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Está integrado por los siguientes programas:

- Programas de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

¹⁸ SERVQUAL: *Service Quality* (en español, Calidad del Servicio).



- Programa de cartas de servicios.
- Programa de quejas y sugerencias.
- Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- Programa de reconocimiento.
- Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

Entre estos programas de mejora de la calidad de los servicios públicos se incluye el programa de cartas de servicios, con el fin de proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

En la Comunidad Valenciana, las Cartas de Servicios se encuentran reguladas en el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana; y también en el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, como un instrumento para la modernización y mejora de la calidad de los servicios de los entes del sector público que dependen de la Generalitat.

“La regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un mínimo de servicio o equivalente” (Comunidad Valenciana, Decreto 62/2010, 2010, art.17).

3.2.1.3. Las Cartas de Servicios en organizaciones comparables

El nuevo papel de la biblioteca en la sociedad de la información exige una integración cada vez mayor de la biblioteca en la comunidad de usuarios a la que atiende.

Dentro de esta función integradora, las bibliotecas públicas han empezado a tener en cuenta, entre otras cuestiones, las necesidades informativas de sus usuarios, pero no solo aquellas relacionadas con los aspectos formativos y culturales o de entretenimiento, aspectos que tradicionalmente han sido el centro de atención de las bibliotecas públicas, sino también todas aquellas derivadas del ejercicio de los derechos del ciudadano (*extractado de (Comunidad Valenciana, Ley 4/2011, 2011, p.12465)*).

Para atender esta demanda informativa, numerosas bibliotecas en todo el panorama español han llevado a cabo la elaboración y publicación de una Carta de Servicios.

De estas bibliotecas y previamente a la elaboración de este trabajo, se ha llevado a cabo un análisis comparativo entre las siguientes cartas de servicios:

- Carta de Servicios de las Bibliotecas Municipales de Bilbao.



- Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid.
- Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca.
- Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Valencia.

En todas ellas ha sido de utilidad el estudio de los compromisos de calidad, para la toma de decisiones acerca de los compromisos que se establecerán en nuestra Carta de Servicios. Así como comprobar las medidas de subsanación que establecen en caso de que no se cumplieran esos compromisos.

3.2.2. Metodología específica

Para la elaboración de la Carta de Servicios de la Biblioteca pública municipal de Denia se ha utilizado la *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*, de la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL), del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas¹⁹, año 2010.

Esta Guía contiene la descripción de las Cartas de Servicios, su tipología y contenido, el proceso de elaboración de una Carta de Servicios, su seguimiento y el procedimiento para la certificación. Se trata de una guía de carácter orientativo, dirigida a todo tipo de administraciones públicas, que recoge elementos del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Su contenido, además, está inspirado en normas y publicaciones aceptadas en el ámbito administrativo, como la Norma UNE 93200:2008 de Requisitos de las Cartas de servicios, la Guía de la Asociación Española para la Calidad, la Guía editada por la *European Public Administration Network* y la Guía para la implantación de Cartas de Servicios publicada por el extinto Ministerio de Administraciones Públicas en los años 2000, 2003 y 2006.

La Guía se estructura en dos partes:

La primera parte recoge el proceso de elaboración de una Carta de Servicios. Se divide en dos capítulos. El capítulo 1 se refiere a las cartas convencionales y comprende las directrices para la elaboración de una Carta de Servicios. Explica los contenidos y el método de trabajo propuesto - concediendo especial importancia al subproceso de determinación de los compromisos de calidad e indicadores. Además aborda la puesta en marcha de los planes de implantación de cartas de servicios, su revisión y seguimiento, su

¹⁹ Desde el 22 de diciembre de 2011 el Ministerio de Administraciones Públicas quedó integrado en el Ministerio de Hacienda, que pasó a llamarse Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Con anterioridad a esa fecha dependía del Ministerio de la Presidencia (Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_los_ministerios_de_Administraciones_P%C3%BAblicas_de_Espa%C3%B1a, 15 de mayo de 2014).



control y actualización; así como proyectos de mejora. El capítulo 2 se refiere a las cartas de servicios electrónicos y contiene la descripción de su elaboración y contenido.

La segunda parte recoge el proceso de certificación, cuyo objetivo es avalar la calidad de una Carta de Servicios.

3.2.3. Aplicación de la Metodología

Este trabajo comprende la creación y diseño de una carta de servicios convencional, por lo que se utilizará la primera parte de la Guía²⁰ y el capítulo 1, a excepción de los proyectos de mejora, por no ser objeto de este trabajo.

Para la elaboración de una carta de servicios se propone el seguimiento de una serie de fases, siendo la primera la fase de *Constitución del Equipo de Trabajo*.

El equipo de trabajo deberá contar con los recursos necesarios y estar formado por miembros de los diferentes niveles de la organización, con experiencia y conocimiento en diferentes áreas de la misma. Es importante que se nombre un coordinador responsable del mismo. En tal sentido, el equipo de trabajo puede estar integrado por (AEVAL, 2010, p.17, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014):

- 1-2 directivos.
- 1-2 empleados en contacto con el ciudadano/usuario.
- 1-2 empleados conocedores de la oferta de servicios y de los procedimientos de trabajo.
- El titular de la unidad responsable.

Esta formación del equipo de trabajo puede documentarse mediante la siguiente Tabla 3.8:

Tabla 3.8: Constitución del equipo de trabajo

Organización:

Nombre	Apellidos	Puesto de trabajo	Teléfono / Correo electrónico	Observaciones

Fuente: Reproducido de AEVAL (2010, p.18, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

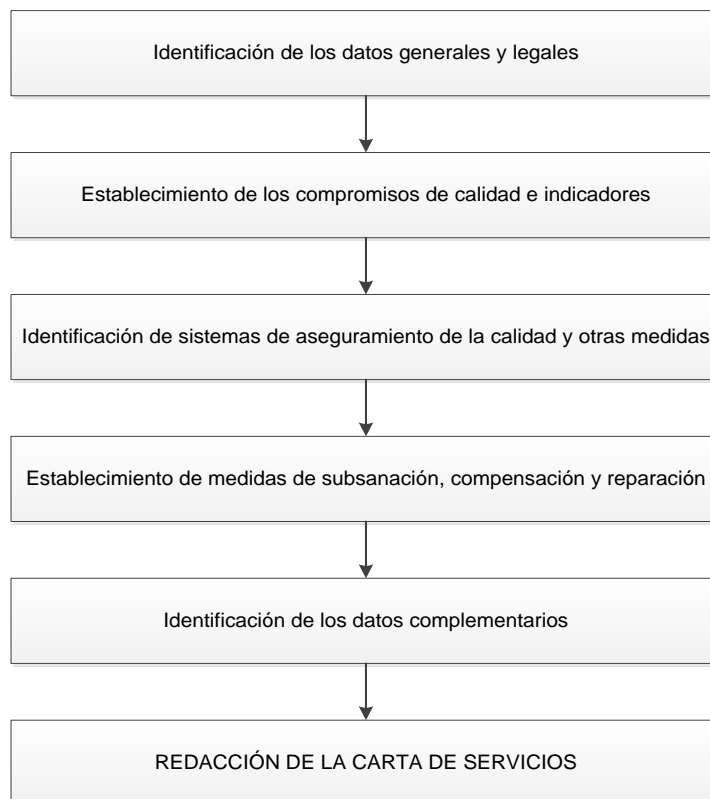
²⁰ “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios”, de la AEVAL, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, año 2010.

No obstante, dado el carácter individual obligatorio del presente TFC, se procede a omitir este paso dándose por hecho la voluntad de la Biblioteca de llevar a cabo la Carta de Servicios. Para cumplimentar las etapas siguientes de la metodología, las estimaciones que tendría que realizar el equipo de trabajo para esta etapa se han sustituido por la adaptación a Denia de los contenidos de otras CS²¹ revisadas de otros municipios que ya se han indicado: Bilbao, Madrid, Salamanca y Valencia.

Las fases del proceso de elaboración de nuestra CS son los siguientes (Véase la Ilustración 3.9):

- Identificación de los datos de carácter general y legal.
- Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores.
- Identificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas.
- Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.
- Identificación de otros datos de carácter complementario.
- Redacción.

Ilustración 3.9: Diagrama del proceso de elaboración de una carta de servicios



Fuente: Reproducido de AEVAL (2010, p.16, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

²¹ CS: Carta de Servicios.

3.2.3.1. Identificación de los datos generales y legales de la Biblioteca

En esta primera fase se ha llevado a cabo la tarea de enumerar los principales servicios que ofrece la Biblioteca.

Como ya se ha indicado, las estimaciones que tendría que realizar el equipo de trabajo para esta etapa se han sustituido por la adaptación a Denia de los contenidos de otras CS revisadas de otros municipios que ya se han indicado: Bilbao, Madrid, Salamanca y Valencia.

El resultado es una relación de datos generales y legales que se incluyen en la CS.

Estos datos se reflejan parcialmente en la siguiente Tabla 3.9:

Tabla 3.9: Relación de datos generales y legales

SERVICIO	MODALIDAD DE PRESTACIÓN	IMPORTANCIA	NORMA
Sala de Consulta	Presencial	ALTA	Ley 4/2011 ²²
Atención al público	Presencial / Telefónica / Virtual	ALTA	Ley 4/2011
Préstamo a domicilio	Presencial	ALTA	Ley 4/2011
Préstamo interbibliotecario	Presencial	ALTA	Ley 4/2011
Hemeroteca	Presencial	ALTA	Ley 4/2011
Reprografía e impresión de documentos	Presencial	MEDIA	Ley 4/2011
Acceso a Internet y Wi-Fi	Presencial	ALTA	Ley 4/2011
Actividades de animación lectora y visitas escolares	Presencial	MEDIA	Ley 4/2011

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.19, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014) y en Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014)*

²² Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana.



3.2.3.2. *Establecimiento de los compromisos de calidad e indicadores*

Para el establecimiento de los compromisos asumibles por la Biblioteca, que constituye la parte de mayor importancia en las CS, se han seguido los siguientes pasos:

- Identificación de los principales servicios prestados.
- Detección de las necesidades y expectativas del usuario e identificación de los factores clave de calidad.
- Fijación de estándares de calidad.
- Diagnóstico de los niveles reales de calidad y establecimiento de indicadores.
- Establecimiento de los compromisos de calidad.

Como ya se ha indicado, las estimaciones que tendría que realizar el equipo de trabajo para esta etapa se han sustituido por la adaptación a Denia de los contenidos de otras CS revisadas de otros municipios que ya se han indicado: Bilbao, Madrid, Salamanca y Valencia.

Identificación de los principales servicios prestados

Incluye todos aquellos servicios en cuya prestación se establece contacto entre la Biblioteca y el usuario. El resultado es la siguiente relación de servicios prestados (Tabla 3.10):

Tabla 3.10: Relación de servicios

SERVICIO	MODALIDAD DE PRESTACIÓN	UNIDAD PROVEEDORA	USUARIOS	Observ.
Sala de consulta	Presencial	BPM de Denia	Todos	Catálogo físico/virtual
Atención al público	Presencial / Telefónica / Virtual	BPM de Denia	Todos	
Préstamo a domicilio	Presencial	BPM de Denia	Todos	
Préstamo interbibliotecario	Presencial	BPM de Denia	Todos	
Hemeroteca	Presencial	BPM de Denia	Todos	
Reprografía e impresión de	Presencial	BPM de Denia	Estudiantes	



documentos			Licenciados	
Acceso a Internet y Wi-Fi	Presencial	BPM de Denia	Todos	
Actividades de animación lectora y visitas escolares	Presencial	BPM de Denia	Adultos Colegios	

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.20, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/quias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014) y en Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014)*

Detección de las necesidades y expectativas de los usuarios e identificación de los factores clave de calidad

Para la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios se han utilizado las dimensiones “universales” de calidad del modelo SERVQUAL diseñado por Parasuraman, Zeithmal y Berry²³. Véase la Tabla 3.11.

Tabla 3.11: Dimensiones de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
TANGIBILIDAD	Aspecto de las instalaciones, equipos, empleados y materiales.
FIABILIDAD	Acierto y precisión; ausencia de errores, habilidad de prestar el servicio de la forma comprometida.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez, puntualidad, oportunidad y deseo de ayudar a los usuarios.
SEGURIDAD	Impresión de profesionalidad, competencia y conocimiento del servicio prestado, habilidad para transmitir confianza al usuario; atención y cortesía.
EMPATÍA	Accesibilidad, transparencia, trato personalizado al usuario.

Fuente: *Reproducido de AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/quias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

De la relación de estas dimensiones de calidad con los pasos que sigue el usuario en la prestación de cada uno de los servicios, se determinan los factores clave.

“Los factores clave de calidad de cada servicio son aquellos aspectos esenciales que se tienen en cuenta para el correcto funcionamiento en su

²³ Modelo propuesto por la *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicio*, de la AEVAL. Este modelo ha sido citado anteriormente en el epígrafe *Opinión de los expertos* como uno de los más difundidos para la medición de la calidad de los servicios.

prestación, de forma que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios” (AEVAL, 2010, p.21, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).

Como resultado de esta relación, se obtiene una matriz en la que se cruza cada uno de los pasos del usuario con cada una de las dimensiones de calidad determinadas para cada servicio.

- En la fila del eje vertical constan los diferentes pasos y contactos que el usuario ha de recorrer a lo largo del proceso de prestación del servicio que demanda.
- En la fila del eje horizontal constan las dimensiones de calidad determinadas, que engloban en pocos conceptos los aspectos relevantes del servicio.

En cada casilla de cruce se valora el grado de relación existente mediante la expresión fuerte, mediana o débil. De ellas, la primera es la que constituye un factor de calidad. El código gráfico de relaciones es: F (Fuerte), M (Mediana), D (Débil).

Véase las Tablas 3.12 a 3.19.

Tabla 3.12: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: sala de consulta

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD				
	CONSERVACIÓN DEL FONDO	FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	HORARIO Y CALENDARIO	INSTALACIONES
Búsqueda de material	D	M	F	F	M
Consulta	F	F	M	D	F

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.13: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Atención al público

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD				
	RAPIDEZ	COMPETENCIA PROFESIONAL	CORTESÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	INSTALACIONES
Contacto Personal con	F	F	M	F	D

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.14: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Préstamo a domicilio

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD					
	FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	COMPETENCIA PROFESIONAL	HORARIO Y CALENDARIO	ATENCIÓN PERSONALIZADA	INSTALACIONES
Obtención de información	F	M	M	D	M	D
Selección de material	M	F	D	D	D	F
Solicitud	D	M	F	D	F	D
Préstamo	D	M	D	F	D	D
Devolución	M	D	M	F	F	M

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.15: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Préstamo interbibliotecario

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD					
	FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	COMPETENCIA PROFESIONAL	HORARIO Y CALENDARIO	ATENCIÓN PERSONALIZADA	INSTALACIONES
Obtención de información	F	M	M	M	F	D
Selección de material	D	F	D	M	D	F
Solicitud	M	F	F	M	F	D
Préstamo	M	F	F	F	D	D
Devolución	D	D	F	F	F	D

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.16: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Hemeroteca

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD				
	CONSERVACIÓN DEL FONDO	FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	HORARIO Y CALENDARIO	INSTALACIONES
Búsqueda de material	D	M	F	F	M
Consulta	F	F	D	D	F

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.17: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Reprografía e impresión de documentos

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD				
	CONSERVACIÓN EQUIPOS	DISPONIBILIDAD	HORARIO Y CALENDARIO	ATENCIÓN PERSONALIZADA	INSTALACIONES
Selección de material	D	F	M	D	M
Reprografía o impresión	F	F	F	M	F
Pago (por nº de páginas)	D	M	D	F	D

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.18: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Acceso a Internet y Wi-Fi

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD					
	RAPIDEZ CONTACTO	CONSERVACIÓN EQUIPOS	FIABILIDAD	ACCESIBILIDAD	HORARIO Y CALENDARIO	INSTALACIONES
Obtención de información	F	D	F	M	D	D
Acceso a clave Wi-Fi / uso de PC	D	F	M	F	M	M
Servicio de Internet	D	M	F	F	F	F

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.19: Matriz de determinación de factores de calidad del servicio: Actividades de animación lectora y visitas escolares

PASOS DEL USUARIO EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIONES DE CALIDAD					
	FIABILIDAD	COMPETENCIA PROFESIONAL	ACCESIBILIDAD	HORARIO Y CALENDARIO	CORTESÍA	INSTALACIONES
Obtención de información	F	D	M	D	F	D
Recepción de la actividad o visita	M	F	F	F	M	F

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.22, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Fijación de estándares de calidad

“Los estándares de calidad expresan los objetivos que la organización puede fijarse en cada uno de los factores clave o características críticas de la calidad del servicio” (AEVAL, 2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).

Estos factores son los identificados en el epígrafe anterior mediante el ejercicio de valoración de relaciones de las expectativas de los usuarios con los diferentes pasos de prestación del servicio.

A continuación se procede a la identificación del nivel estándar de calidad deseable de los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Véase las Tablas 3.20 a 3.27. Como ya se ha indicado, las estimaciones que tendría que realizar el equipo de trabajo para esta etapa se han sustituido por la adaptación a Denia de los contenidos de otras CS revisadas de otros municipios que ya se han indicado: Bilbao, Madrid, Salamanca y Valencia.

Tabla 3.20: Tabla de estándares de calidad del servicio: Sala de consulta

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Disponibilidad y estado de conservación del material	El material estará siempre disponible si no está prestado. Se podrá consultar el mismo material un nº ilimitado de veces durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca. La Biblioteca se compromete a garantizar un estado de conservación adecuado del fondo.
Idoneidad de las instalaciones para la consulta	La Biblioteca dispondrá de estanterías en las que se clasifique el fondo de forma ordenada, además del mobiliario necesario (mesas, sillas...) para la consulta de los usuarios.

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.21: Tabla de estándares de calidad del servicio: Atención al público

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Competencia profesional y atención personalizada al usuario	El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a todo aquel que lo solicite en relación al funcionamiento de la Biblioteca y los servicios que en ella se prestan.
Rapidez del contacto	El 100% de las llamadas telefónicas en horario de servicio solicitando información serán atendidas en un plazo máximo de 15 segundos. El 100% de las consultas por correo electrónico serán contestadas antes de 24 horas laborables.

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*



Tabla 3.22: Tabla de estándares de calidad del servicio: Préstamo a domicilio

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Fiabilidad de la información	El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre el proceso de préstamo de material a domicilio.
Disponibilidad del material	El material estará siempre disponible, si no está prestado, para el préstamo a usuarios.
Competencia profesional y atención personalizada al usuario	El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo. También velará de que se realice una correcta devolución del material.
Cumplimiento de calendario	Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueos injustificados de los usuarios en el sistema.

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.23: Tabla de estándares de calidad del servicio: Préstamo interbibliotecario

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Fiabilidad de la información	El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre el proceso de préstamo interbibliotecario.
Disponibilidad del material	El material estará siempre disponible, si no está prestado, para el préstamo a usuarios.
Competencia profesional y atención personalizada al usuario	El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo, al proceso de préstamo con la biblioteca prestataria, y velará por una correcta devolución del material.
Cumplimiento de calendario	Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueo injustificados de los usuarios en el sistema.

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*



Tabla 3.24: Tabla de estándares de calidad del servicio: Hemeroteca

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Disponibilidad y estado de conservación del material	<p>El material de Hemeroteca estará siempre disponible si no está prestado. Se podrá consultar el mismo material un nº ilimitado de veces durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.</p> <p>La Biblioteca se compromete a garantizar un estado de conservación adecuado del fondo.</p>
Idoneidad de las instalaciones para la consulta	<p>La Biblioteca dispondrá de estanterías diferenciadas en las que se clasifiquen los periódicos y revistas de forma ordenada, además del mobiliario necesario (mesas, sillas...) para la consulta de los usuarios.</p>

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.25: Tabla de estándares de calidad del servicio: Reprografía e impresión de documentos

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Disponibilidad de material y equipos	<p>El material librario y la fotocopidora, así como los ordenadores y la impresora, estarán siempre disponibles durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.</p>
Estado de los equipos e idoneidad de las instalaciones	<p>La fotocopidora, ordenadores e impresora estarán en buen estado y listos para su uso.</p> <p>La Biblioteca condicionará un espacio separado de los puntos de lectura para su uso.</p>
Atención personalizada al usuario	<p>El precio correspondiente al uso de la fotocopidora y la impresora dependerá del nº de páginas de cada documento fotocopiado o impreso por los usuarios.</p>

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.26: Tabla de estándares de calidad del servicio: Acceso a Internet y Wi-Fi

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Disponibilidad de información sobre la Wi-Fi y el uso de los ordenadores	El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre las características de la Wi-fi de la Biblioteca y las normas de uso de los ordenadores.
Accesibilidad a la clave de la Wi-Fi y a los ordenadores con conexión a Internet	Todos los usuarios que lo soliciten dispondrán de la clave de acceso para conectarse a la Wi-Fi de la Biblioteca en sus dispositivos móviles o podrán hacer uso de los ordenadores con conexión a Internet durante el horario establecido.
Fiabilidad de la conexión e idoneidad de las instalaciones	La Biblioteca se compromete a garantizar que las conexiones a la red Wi-Fi o a Internet en los ordenadores sean seguras. La Biblioteca se compromete a garantizar el derecho a la privacidad de los usuarios en sus conexiones a Internet.

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.27: Tabla de estándares de calidad del servicio: Actividades de animación lectora y visitas escolares

FACTOR CLAVE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Fiabilidad de la información	La información que se facilite en la sede de la Biblioteca respecto a las actividades de animación lectora o las visitas escolares concertadas, como la fecha y duración de las mismas, será suficiente en el 100% de los casos.
Competencia profesional e idoneidad de las instalaciones	Estas actividades o visitas serán impartidas por personal facultativo de bibliotecas y técnico o por expertos acreditados. Las instalaciones dispondrán de ordenadores con conexión a Internet y los medios materiales necesarios para la impartición de las actividades o visitas escolares.

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.23, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Establecimiento de los compromisos de calidad

En esta fase se ha procedido a identificar y seleccionar aquellos compromisos que asume la Biblioteca en la actualidad.

Para este fin, ha sido necesario establecer indicadores que permitan efectuar un diagnóstico sintético de la prestación de cada servicio y que servirán para el futuro seguimiento que se adopte en la Carta de Servicios de los compromisos de calidad.

“Un indicador es una variable o una relación entre variables, usualmente de tipo cuantitativo, cuyos contenidos a lo largo del tiempo proporcionan información relevante sobre la situación de una organización y de su entorno y ayudan a la toma de decisiones” (Ramió Matas, C., 2010, p.230).

Como resultado se obtiene una relación de los compromisos de calidad, en la prestación de servicios, que pueden ser asumidos por la Biblioteca de forma inmediata. Véase las Tablas 3.28 a 3.35. Como ya se ha indicado, las estimaciones que tendría que realizar el equipo de trabajo para esta etapa se han sustituido por la adaptación a Denia de los contenidos de otras CS revisadas de otros municipios que ya se han indicado: Bilbao, Madrid, Salamanca y Valencia.

Tabla 3.28: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Sala de consulta

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Disponibilidad y estado de conservación del material	_Disponibilidad de material en el horario establecido	El material estará siempre disponible si no está prestado. Se podrá consultar el mismo material un nº ilimitado de veces durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.	100%
	_% Quejas por el mal estado del material	La Biblioteca se compromete a garantizar un estado de conservación adecuado del fondo.	0%
Idoneidad de las instalaciones para la consulta	_% Quejas por falta de puntos de lectura	La Biblioteca dispondrá de estanterías en las que se clasifique el fondo de forma ordenada, además del mobiliario necesario (mesas, sillas...) para la consulta de los usuarios.	0%
	_% Quejas por errores en la ordenación del fondo		0%

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.29: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Atención al público

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Competencia profesional y atención personalizada al usuario	_ % Quejas por falta de profesionalidad	El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a todo aquel que lo solicite en relación al funcionamiento de la Biblioteca y los servicios que en ella se prestan.	0%
	_ % Quejas por falta de atención al usuario		0%
Rapidez del contacto	_ % de consultas telefónicas atendidas antes de 15 segundos	El 100% de las llamadas telefónicas en horario de servicio solicitando información serán atendidas en un plazo máximo de 15 segundos.	100%
	_ % de consultas enviadas por correo electrónico contestadas antes de 24 horas	El 100% de las consultas por correo electrónico serán contestadas antes de 24 horas laborables.	100%

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/quias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

Tabla 3.30: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Préstamo a domicilio

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Fiabilidad de la información	% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez	El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre el proceso de préstamo de material a domicilio.	0%
Disponibilidad del material	Disponibilidad de material en el horario establecido	El material estará siempre disponible, si no está prestado, para el préstamo a usuarios.	100%
Competencia profesional y atención personalizada al usuario	_% Quejas por falta de profesionalidad _% Quejas por falta de atención al usuario	El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo. También velará de que se realice una correcta devolución del material.	0% 0%
Cumplimiento de calendario	% Quejas por errores en el préstamo o en penalizaciones por retrasos de devolución de material	Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueos injustificados de los usuarios en el sistema.	0%

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/quias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.31: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Préstamo interbibliotecario

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Fiabilidad de la información	% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez	El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre el proceso de préstamo interbibliotecario.	0%
Disponibilidad del material	Disponibilidad de material en el horario establecido	El material estará siempre disponible, si no está prestado, para el préstamo a usuarios.	100%
Competencia profesional y atención personalizada al usuario	_% Quejas por falta de profesionalidad	El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo, al proceso de préstamo con la biblioteca prestataria, y velará por una correcta devolución del material.	0%
	_% Quejas por falta de atención al usuario		0%
Cumplimiento de calendario	% Quejas por errores en el préstamo o en penalizaciones por retrasos de devolución de material	Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueo injustificados de los usuarios en el sistema.	0%

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.32: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Hemeroteca

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Disponibilidad y estado de conservación del material	_Disponibilidad de material en el horario establecido	El material de Hemeroteca estará siempre disponible si no está prestado. Se podrá consultar el mismo material un nº ilimitado de veces durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.	100%
	_% Quejas por el mal estado del material	La Biblioteca se compromete a garantizar un estado de conservación adecuado del fondo.	0%
Idoneidad de las instalaciones para la consulta	_% Quejas por falta de puntos de lectura	La Biblioteca dispondrá de estanterías diferenciadas en las que se clasifiquen los periódicos y revistas de forma ordenada, además del mobiliario necesario (mesas, sillas...) para la consulta de los usuarios.	0%
	_% Quejas por errores de ordenación del fondo		0%

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.33: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Reprografía e impresión de documentos

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Disponibilidad de material y equipos	Disponibilidad de material y equipos en el horario establecido	El material librario y la fotocopidora, así como los ordenadores y la impresora, estarán siempre disponibles durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.	100%
Estado de los equipos e idoneidad de las instalaciones	% Quejas por mal estado/funcionamiento de los equipos	La fotocopidora, ordenadores e impresora estarán en buen estado y listos para su uso. La Biblioteca condicionará un espacio separado de los puntos de lectura para su uso.	0%
Atención personalizada al usuario	% Quejas por errores en los pagos de los usuarios por el nº de copias realizadas o de páginas de los documentos impresos	El precio correspondiente al uso de la fotocopidora y la impresora dependerá del nº de páginas de cada documento fotocopiado o impreso por los usuarios.	0%

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.34: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Acceso a Internet y Wi-Fi

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Disponibilidad de información sobre la Wi-Fi y el uso de los ordenadores	% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez	El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre las características de la Wi-fi de la Biblioteca y las normas de uso de los ordenadores.	0%
Accesibilidad a la clave de la Wi-Fi y a los ordenadores con conexión a Internet	% Quejas por problemas con la conexión a la Wi-Fi o por problemas a la conexión de Internet de los ordenadores	Todos los usuarios que lo soliciten dispondrán de la clave de acceso para conectarse a la Wi-Fi de la Biblioteca en sus dispositivos móviles o podrán hacer uso de los ordenadores con conexión a Internet durante el horario establecido.	0%
Fiabilidad de la conexión e idoneidad de las instalaciones	_% Quejas sobre la seguridad/privacidad de los usuarios	La Biblioteca se compromete a garantizar que las conexiones a la red Wi-Fi o a Internet en los ordenadores sean seguras.	0%
	_% Quejas por falta de ordenadores con conexión a Internet	La Biblioteca se compromete a garantizar el derecho a la privacidad de los usuarios en sus conexiones a Internet.	0%

Fuente: *Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/quias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)*

Tabla 3.35: Tabla de compromisos en la prestación del servicio: Actividades de animación lectora y visitas escolares

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
FACTOR CLAVE	INDICADOR	VALOR DEL ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Fiabilidad de la información	% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez	La información que se facilite en la sede de la Biblioteca respecto a las actividades de animación lectora o las visitas escolares concertadas, como la fecha y duración de las mismas, será suficiente en el 100% de los casos.	100%
Competencia profesional e idoneidad de las instalaciones	_% Quejas por falta de profesionalidad	Estas actividades o visitas serán impartidas por personal facultativo de bibliotecas y técnico o por expertos acreditados.	0%
	_% Quejas por falta de ordenadores	Las instalaciones dispondrán de ordenadores con conexión a Internet y los medios materiales necesarios para la impartición de las actividades o visitas escolares.	0%
	_% Quejas por falta de medios materiales necesarios para la impartición de las actividades o visitas escolares		0%

Fuente: Elaboración propia basada en AEVAL (2010, p.27, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)

3.2.3.3. Identificación de los sistemas de aseguramiento de la calidad y otras medidas

Sistemas de aseguramiento de la calidad

La Biblioteca, a través de un plan de seguimiento establecido (Ver epígrafe Plan de implantación, seguimiento, control y evaluación), controlará el continuo grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la prestación de servicios. Cobrará especial importancia el análisis de quejas y sugerencias de los usuarios.



En cuanto a la relación de la Biblioteca con sus usuarios, se respetará en todo momento los derechos de los usuarios a la lectura y acceso a medios y contenidos informativos en el marco actual de la sociedad del conocimiento y las tecnologías de la información y la comunicación, tal y como garantiza la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, los usuarios deberán cumplir una serie de **obligaciones generales** recogidas en el artículo 22.2 de esta misma ley:

- Los usuarios tendrán la obligación de observar un comportamiento correcto y adecuado para el buen funcionamiento del centro.
- Respetar los derechos de los demás usuarios.
- No hacer uso del centro o servicios bibliotecarios para una finalidad distinta de la de ejercer su derecho como usuario.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual que recaigan sobre los materiales objeto de consulta o préstamo.
- Cuidar de los materiales bibliotecarios, informativos y cualesquiera otros a los que se acceda.
- Cuidar de los bienes muebles e inmuebles.
- Devolver los documentos prestados en las mismas condiciones en las que los retiraron en préstamo.
- Acreditar la condición de usuario al ser requerido para ello.
- Cumplir las normas de funcionamiento establecidas.

En especial, en el servicio de Internet y Ofimática, se deberán respetar las siguientes normas en base a un uso responsable y solidario (Bibliotecas Públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2005, <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>, 10 de marzo de 2014):

- Respetar el tiempo limitado a 30 minutos al día por usuario.
- Utilizar los ordenadores exclusivamente para la búsqueda de información con objetivos culturales, de investigación y de consulta general.
- No se permite entrar a páginas de contenidos visuales que hieran la sensibilidad de otras personas.
- Está prohibido jugar, chatear y/o instalar programas externos.
- Precio de la impresión: 15 céntimos la página.
- Máximo de 5 páginas por persona. Los usuarios tienen que llevar sus propias hojas.
- La persona que rompa cualquier parte del equipo informático será obligado a pagar el desperfecto.

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

La Biblioteca ha adoptado las siguientes medidas:

_Analizar y corregir actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

_Utilizar un lenguaje no sexista en las respuestas a las consultas formuladas por los ciudadanos.

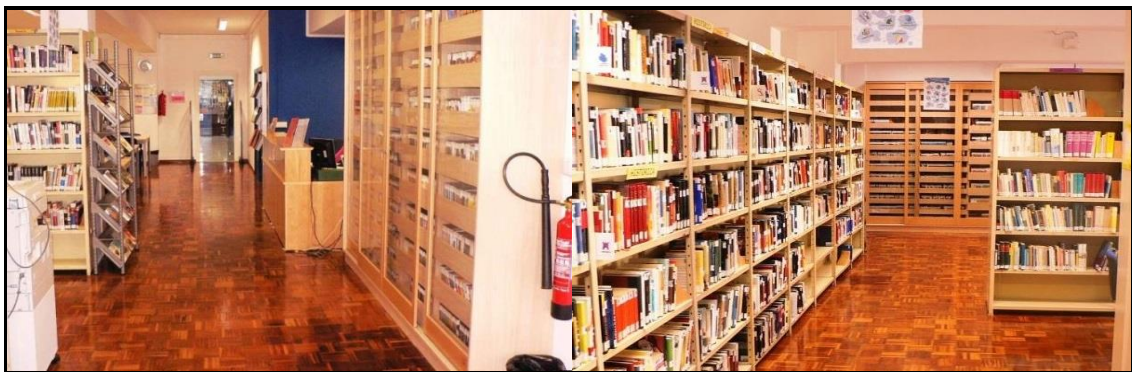
_En sus relaciones con los ciudadanos, el personal bibliotecario se identificará adecuadamente, utilizará un lenguaje comprensible y desarrollará sus funciones con integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión y bajo el principio del servicio al ciudadano.

Además *“evitará toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”* (Comunidad Valenciana, Ley 10/2010, 2010, art.87.4).

Sistemas de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

La Biblioteca cuenta con un área de descanso fuera de la puerta de entrada a la Biblioteca, con papeleras y taquillas en las que los usuarios pueden depositar enseres personales durante el tiempo que estén en la Biblioteca y retirarlos a su salida. Véase la Ilustración 3.10.

Ilustración 3.10: Vistas interiores de la Biblioteca Pública Municipal de Denia



Fuente: (Google maps, [Página 67 de 114](https://www.google.es/maps/place/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal+de+D%C3%A9nia/@38.834745,0.103898,2a,90y,90t/data=!3m5!1e2!3m3!1s-qJS3QV5luD0%2FUnpfi7NKye!%2FAAAAAAAAAQ9s%2F1tBBErCe6H4!2e4!3e12!4m9!1m6!2m5!1sBibliotec+Denia!3m3!1sBiblioteca!2sD%C3%A9nia,+Alicante!3s0x129e1b226dfbd341:0x86f3d778aff1e134!3m1!1s0x129e1b3b546a6407:0x925479686ab51331!6m1!1e1, 12 de febrero de 2014).</p></div><div data-bbox=)



Respecto a las condiciones arquitectónicas, el centro posibilita el acceso, la circulación y comunicación de los usuarios y del personal con problemas físicos, de movilidad o de comunicación, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

La Biblioteca, al estar ubicada en un edificio de pública concurrencia, adopta los planes de evacuación y seguridad de éste, que incluirán las determinaciones oportunas para garantizar su adecuación a las necesidades de las personas con discapacidad (Comunidad Valenciana, Ley 1/1998, 1998, art.8).

En cuanto a habitabilidad y salubridad, la Biblioteca cumple los requisitos básicos de acuerdo a lo expuesto en el artículo 4 de la Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación (LOFCE). La Casa Municipal de Cultura mantiene condiciones aceptables de salubridad y estanqueidad en su ambiente interior, así como una adecuada ventilación.

3.2.3.4. Especificación de las medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

“Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen, únicamente, manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos (...), que constituya falta de calidad en el servicio prestado” (Comunidad Valenciana, Decreto 165/2006, 2006, art.3.1).

Los usuarios que consideren que la Biblioteca ha incumplido los compromisos asumidos en la Carta de Servicios, podrán formular una reclamación al titular de la Dirección de la Biblioteca pública municipal de Denia, quien se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

De igual modo, los usuarios que así lo deseen pueden realizar sugerencias, *“propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos”* (Comunidad Valenciana, Decreto 165/2006, 2006, art.4).

El Ayuntamiento de Denia, como órgano responsable de la respuesta, *“una vez presentada la queja o sugerencia, abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna del servicio directamente afectado”* (Comunidad Valenciana, Decreto 165/2006, 2006, art.7.2).



Forma de presentación de quejas y sugerencias:

- De forma presencial: solicitando el correspondiente formulario al personal bibliotecario en sala o descargándolo de la web²⁴ y tras cumplimentarlo, dejándolo en el buzón o entregándolo al personal bibliotecario.

“Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde la queja o sugerencia” (Comunidad Valenciana, Decreto 165/2006, 2006, art.8).

La protección de datos de carácter personal que se recojan en estos escritos o reclamaciones se hará de acuerdo a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.2.3.5. Identificación de otros datos de carácter complementario

Datos identificativos y fines de la organización prestadora del servicio

La Biblioteca Pública Municipal de Denia depende del Ayuntamiento de Denia, a través de la concejalía de cultura y forma parte de la Red de Lectura Pública Valenciana.

Dirección del Ayuntamiento de Denia:

Pl. Constitució, 10

Telf.: 96 578 01 00

Dirección de la Biblioteca Pública Municipal de Denia:

Pl. Jaume I, s/n

Telf.: 96 578 36 56

Como centro de lectura pública municipal tiene la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos, recogidos en el artículo 23 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana:

- Creación y fomento de los hábitos de lectura.
- Responder a las necesidades informativas, formativas y de ocio de los ciudadanos.
- Ser centro de autoformación de los ciudadanos.

²⁴ Red de sedes web de las Bibliotecas Públicas: <http://www.bibliotecaspublicas.es/denias-cas/otrosserv2.htm>. Se adjunta como **ANEXO 5**.



- Desarrollar un papel activo esencial en la extensión del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación entre todos los ciudadanos.
- Ser centro cultural activo y promotor de actividades culturales.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a todo tipo de información de la comunidad.
- Formación de usuarios.

Dirección postal:

Pl. Jaume I, s/n
03700 – Denia
Alicante/Alacant
Comunidad Valenciana
España

Teléfonos:

965 78 36 65
965 78 36 56

Fax:

966 42 05 12

Correo electrónico:

biblioteca@ayto-denia.es

Facebook:

www.facebook.com/bibliotecadenia

Web Catálogo:

<http://xlpv.cult.gva.es/cginet-bin/abnetop/O8586/ID8618a5b4?ACC=101>

Horarios:

Horario de invierno:

De lunes a viernes: 08:30h a 21:00h.
Sábados: 10:00h a 13:30h.

Horario de verano (julio y agosto):

De lunes a viernes: 08:30h a 21h.
Sábado cerrado.

Horarios especiales y festivos (2014):

1 de enero: Festivo nacional. Cerrado.
6 de enero: Festivo nacional. Cerrado.
18 de marzo: de 8 a 15h.
19 de marzo: Festivo Comunidad Valenciana. Cerrado.
17 de abril (jueves santo): de 8 a 15h.
Del 18 al 21 de abril (Pascua): Festivos nacionales. Cerrado.
25 de abril: de 8 a 15h. Tarde cerrado por fumigación.
26 de abril: Cerrado por fumigación.
28 de abril (San Vicente): de 8 a 15h.
1 de mayo: Festivo nacional. Cerrado.
Semana del 7 al 11 de julio (fiestas de Denia): de 9 a 14h.
9 de julio: Festivo local. Cerrado.
14 de agosto: de 8 a 15h. Tarde cerrada por fumigación.
15 de agosto: Festivo nacional. Cerrado.
16 de agosto: Festivo local. Cerrado.
9 de octubre: Festivo Comunidad Valenciana. Cerrado.
1 de noviembre: Festivo nacional. Cerrado.
6 y 8 de diciembre: Festivos nacionales. Cerrado.
24, 25 y 31 de diciembre: Festivos. Cerrado.
26 de diciembre: de 8 a 15h.

Medios de transporte:

A la Biblioteca se puede acceder mediante transporte privado, taxi y bicicleta. A continuación se muestra la ubicación de la Biblioteca sobre plano (Ilustración 3.11):

Ilustración 3.11: Ubicación de la Biblioteca Pública Municipal de Denia



Fuente: (Google maps, <https://www.google.es/maps/place/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal+de+D%C3%A9nia/@38.835091,0.1036643,18z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x925479686ab51331> , 10 de marzo de 2014)

3.2.3.6. Redacción

Como resultado final del desarrollo de todas estas fases, se redactará un documento-matriz, con el contenido y estructura formal de la Carta de Servicios, y un documento divulgativo, que transmita sencilla y cómodamente la información más relevante a los usuarios (Ver epígrafe Aplicación práctica: Prototipo de Carta).

3.2.4. Presupuesto

La realización del diseño de la Carta de Servicios no necesita de personal externo para su implantación, bastaría con la aplicación del presente proyecto y la colaboración de los órganos y empleados públicos citados.

No obstante, para contemplar el tiempo y trabajo que ha llevado la elaboración del presente proyecto, a continuación se ofrece un presupuesto aproximado para evaluar su coste. Para ello, se tendrán en cuenta las retribuciones económicas de la autora del proyecto en funciones de diplomada en Gestión y Administración Pública²⁵.

Precio por hora de trabajo

“Se correspondería a las horas de trabajo de un puesto de diplomado en GAP catalogado en el grupo A2, con un complemento de destino de nivel 24 y un complemento específico E046” (Cerverón Fernández, 2012, p.112) que, de acuerdo con las tablas salariales del 2014 de la Generalitat Valenciana, le corresponden las siguientes percepciones (Tabla 3.36):

Tabla 3.36: Percepciones salariales de un diplomado en GAP con un puesto A2-24-E046

	SALARIO MENSUAL	EXTRA JUNIO/DIC.	SALARIO DIA	SALARIO HORA
Sueldo	958,98 €	699,38 €	48,89 €	6,11 €
Trienios	- €	- €	- €	- €
Complemento de destino	582,92 €	582,92 €	30,91 €	3,86 €
Complemento específico	1.277,16 €	1.277,16 €	67,73 €	8,47 €
TOTAL	2.819,06 €	2.559,46 €	147,53 €	18,44 €

Fuente: Elaboración propia a partir de las tablas salariales de la Generalitat para el año 2014

*Sin antigüedad.

²⁵ Contempladas en el art. 27 de la Ley 6/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2014.



Estimación de costes de seguridad social a cargo de la organización pública: 30%.

La tarifa sería de 18,44 (1 + 0,30) = **23,972 €/h.**

Medición de unidades (horas) de trabajo estimadas

- Estudio de TFCs: 9 h.
- Recopilación de información: 12 h.
- Preparación de Propuesta de índice: 62 h.
- Redacción del TFC: 219 h.

Total de horas empleadas en la realización del TFC: **302 h.**

Importe parcial del diseño y realización del TFC = 302 h * 23,972 €/h = 7239,55 €.

Costes indirectos y generales

- Fotocopias: 8,50 €.
- CD-R: 0,60 €.
- Fungibles de ordenador e impresora: 25,45 €.
- Desplazamientos (por entrevistas con el personal de la Biblioteca sobre la que se realiza el TFC): 14,20 €.

Total de costes indirectos y generales: **48,75 €.**

Importe total del coste del TFC = 7239,55 € + 48,75 € = 7288,29 €.

3.2.5. Viabilidad

Para indicar la viabilidad presupuestaria de la Propuesta ha sido necesario elaborar un presupuesto del coste de elaboración del TFC.

“La importancia de conocer el presupuesto en relación con las viabilidades radica en que para determinarlas se necesita conocer el presupuesto” (Torralba, J.M, 2003, p.18).

La probabilidad de llevar a cabo el presente proyecto es alta puesto que no existe un gran desembolso económico y sí un gran beneficio en la calidad del servicio público, lo que avala su puesta en marcha y su justificación.

La viabilidad del proyecto dependerá de la voluntad de implantarlo y su elevación al órgano competente para su aprobación.

3.3. Aplicación práctica: Prototipo de Carta

- Documento-matriz
- Documento divulgativo

**Carta de Servicios
de la
Biblioteca Pública
Municipal de Denia**



Ajuntament de Dénia

Presentación de la Carta

La Biblioteca pública municipal de Denia es un servicio municipal abierto a toda la población. Nuestro objetivo es ser un punto de encuentro y acceso a la información, potenciando el hábito lector, la cultura y la formación. Con nuestras propuestas, actividades y servicios, tenemos la intención de promover el desarrollo personal y profesional de los ciudadanos, así como la cohesión social de todos.

La Biblioteca

1.1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

➤ Datos identificativos y fines de la organización prestadora del servicio

La Biblioteca Pública Municipal de Denia depende del Ayuntamiento de Denia, a través de la concejalía de cultura y forma parte de la Red de Lectura Pública Valenciana.

Dirección del Ayuntamiento de Denia:

Pl. Constitució, 10
Telf.: 96 578 01 00

Dirección de la Biblioteca Pública Municipal de Denia:

Pl. Jaume I, s/n
Telf.: 96 578 36 56

Los fines, recogidos en el artículo 23 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana, son:

- Creación y fomento de los hábitos de lectura.
- Responder a las necesidades informativas, formativas y de ocio de los ciudadanos.
- Ser centro de autoformación de los ciudadanos.
- Desarrollar un papel activo esencial en la extensión del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación entre todos los ciudadanos.
- Ser centro cultural activo y promotor de actividades culturales.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a todo tipo de información de la comunidad.
- Formación de usuarios.

➤ Relación de servicios prestados

➤ **Sala de consulta**

La Biblioteca ofrece su fondo documental con la voluntad de cubrir las necesidades informativas, culturales o de ocio de los usuarios.

La mayoría del fondo es de libre acceso. Hay algunas obras que tienen la accesibilidad restringida y que se encuentran en el depósito. Para poder consultarlos se deben pedir al personal bibliotecario.

La Biblioteca dispone de 99 puntos de lectura con mesas para la consulta y estudio en la sala general y 26 puntos más en la sala infantil.

No se permite el acceso a la Biblioteca con bolsas o mochilas. A este efecto, hay taquillas en la entrada que funcionan con monedas de 0,50 €.

➤ **Atención al público**

El personal bibliotecario atiende consultas sobre el funcionamiento de la biblioteca, los servicios que presta, el uso del catálogo, etc. También ofrecen información bibliográfica y de referencia.

➤ **Préstamo a domicilio**

Es un servicio gratuito pero para el que resulta imprescindible tener el carnet de la Red de Lectura Pública Valenciana.

Son objeto de préstamo tanto los libros y revistas, como el material audiovisual (dvd's) y sonoro (cd's). Se pueden prestar simultáneamente un máximo de 3 libros, 3 revistas, 2 cd's, 2 dvd's.

El periodo de préstamo de libros es de 15 días, prorrogables por otros 15, siempre que estos libros no hayan sido demandados por otros usuarios en el periodo de préstamo. Cualquier lector puede renovar a través de la web de la Red de Lectura Pública Valenciana, o acudiendo personalmente a la Biblioteca. El periodo de préstamo de material sonoro y audiovisual es de 7 días no renovables.

En los meses de verano (julio, agosto y septiembre), se habilita un periodo especial de préstamo: el material librario se presta durante 30 días y el material sonoro y audiovisual se presta durante 15 días. No se pueden hacer renovaciones.

El usuario que no cumpla los plazos de préstamo será sancionado con 1 día de suspensión por cada día de retraso y documento. La suspensión es efectiva en todas las bibliotecas de la Red de Lectura Pública Valenciana. El carnet se bloquea hasta la devolución de los documentos.

Mientras el usuario tiene los documentos en préstamo es el responsable. En caso de destrucción (total o parcial), de pérdida, de mal uso o de no devolución de la obra dejada en préstamo, éste deberá restituirla con otro ejemplar con las mismas características. En caso de no cumplir esta norma, se suspenderá, hasta su cumplimiento, la efectividad del carnet de préstamo en toda la Red de Lectura Pública Valenciana.

El incumplimiento reiterado de estas normas de préstamo, así como el comportamiento incorrecto por parte del lector en cualquier sección de la biblioteca, será sancionado con la suspensión temporal del carnet de préstamo. La suspensión es efectiva en toda la Red de Lectura Pública Valenciana y será de 6 meses cuando se produzca por primera vez y de 1 año en caso de reincidencia.

Por lo que se refiere a las reservas, los lectores que deseen reservar un libro pueden hacerlo a través de la web de la Red, identificándose con su nº de carnet y contraseña, o dirigiéndose al personal de la sala de préstamo. Sólo se pueden reservar tres libros simultáneamente y hay que acudir a por el libro reservado en las fechas que se le indiquen.

Cada lector debe comprobar que su teléfono y domicilio son los correctos. La Biblioteca avisa a los usuarios por teléfono para que puedan recoger el libro reservado cuando éste haya sido devuelto.

Procedimiento de préstamo de material a domicilio:

1. El usuario desea hacer uso del servicio de préstamo a domicilio: consulta el catálogo, selecciona el material y solicita su préstamo.
2. El auxiliar de Biblioteca (en sala) solicita el carnet de lector y verifica el estado del usuario en el sistema. En caso de que haya penalización o bloqueo se le negará el préstamo al usuario. Si no, verifica la disponibilidad del material. En caso de que haya reserva o lista de espera de ese mismo material se le negará el préstamo.
3. El auxiliar de Biblioteca (en sala) carga el material al usuario y éste se lo lleva a casa.
4. El usuario, al término del plazo, decide si renueva o no el préstamo de material (libros, periódicos y revistas). Sólo puede renovar 1 vez.

5. El usuario devuelve al término del plazo el material y el auxiliar de Biblioteca (en sala) lo devuelve a la colección.

➤ **Préstamo interbibliotecario**

Es un servicio que tramita la Biblioteca para que el usuario acceda a material de otra biblioteca. Es gratuito, pero es necesario tener el carnet de la biblioteca y que éste no esté sancionado.

Los usuarios solo pueden pedir 2 documentos a la vez y un máximo de 10 documentos al año. En ningún caso se pueden solicitar documentos que hayan sido objeto de préstamo interbibliotecario con anterioridad por el mismo lector.

La biblioteca prestataria podrá optar entre el envío del documento original solicitado o una copia. Se ofrece una reproducción de todos los materiales excluidos del préstamo interbibliotecario (novedades, libros de gran formato, ediciones agotadas, material para oposiciones, documentos audiovisuales y sonoros, o libros que tienen más uso), salvo aquellos en que la reproducción pueda afectar a la buena conservación del ejemplar.

La devolución de los préstamos se realizará en el plazo establecido, siendo los documentos correctamente empaquetados y devueltos en el mismo estado de conservación en que se recibieron.

La pérdida o deterioro del documento solicitado es imputable a la biblioteca peticionaria y comporta la reposición inmediata de otro ejemplar del documento prestado de las mismas características.

En cuanto a los pagos, los gastos de envío correrán solidariamente a cargo de la biblioteca prestataria y los gastos de devolución de envío serán costeados por la biblioteca peticionaria.

Las Bibliotecas Públicas del Estado emplean la franquicia de correos y el servicio *Postal Exprés* que permite un plazo de entrega no superior a las 24 horas.

El usuario debe pagar los costes cuando así lo solicite la biblioteca prestataria. Especialmente en caso de gastos de reprografía.

Los libros solicitados que no pertenezcan a la Red de Lectura Pública Valenciana deberán consultarse en sala durante un periodo máximo de un mes, salvo indicación expresa en contrario por parte de la biblioteca prestataria.

Los documentos solicitados deben recogerse en un plazo máximo de una semana desde el aviso de su recepción. El lector que no recoja el documento o lo consulte en los plazos previstos no será atendido en futuras solicitudes de préstamo interbibliotecario por un periodo de 6 meses.

Procedimiento de préstamo interbibliotecario:

1. El usuario desea hacer uso del servicio de préstamo interbibliotecario: consulta el catálogo (en la web de la Red), selecciona el material y descarga e imprime el formulario o lo solicita en sala. Tras cumplimentarlo lo entrega al personal de la Biblioteca.

2. El auxiliar de Biblioteca (en sala) solicita el carnet de usuario y verifica el estado del usuario en el sistema. En caso de que haya penalización o bloqueo se le negará el préstamo al usuario. Si no, verifica la disponibilidad del material solicitado en la web de la biblioteca prestataria o vía telefónica. Si el material está disponible lo solicita.

3. La biblioteca prestataria recibe la solicitud de préstamo interbibliotecario de la biblioteca peticionaria y carga el material a la biblioteca peticionaria.

4. El auxiliar de Biblioteca (en sala) registra en formato de solicitud de préstamo interbibliotecario de la biblioteca prestataria la fecha y hora de préstamo y fecha de devolución y avisa al usuario.

5. El usuario recibe el material y al término del plazo lo devuelve.

6. El auxiliar de Biblioteca (en sala) registra en formato de solicitud de préstamo interbibliotecario de la biblioteca prestataria la fecha y hora de devolución y devuelve el material a la biblioteca prestataria.

➤ **Hemeroteca**

La Biblioteca dispone de prensa diaria y semanal. Entre otros, se puede consultar: *El País, La Vanguardia, Levante, Información, Las Provincias y Canfali Marina Alta*.

También dispone de revistas para todas las edades y de diversas temáticas. Para adultos se pueden consultar: *National Geographic, Pc Computer, Elle, El Jueves, Historia y Vida, De Viajes, El Temps, Lletres*, etc. Como revistas infantiles y juveniles: *Camacuc, Babia, Okapi*, etc.

➤ **Reprografía e impresión de documentos**

La Biblioteca dispone de fotocopiadora. Sólo se puede fotocopiar el material bibliográfico de su fondo, respetando la legislación vigente, y hasta un máximo de 5 copias diarias por usuario. Cada fotocopia tiene un coste de 5 céntimos por copia.

Además, a través de los ordenadores (equipados con el paquete de ofimática) se pueden redactar e imprimir documentos. Este servicio de impresión tiene un coste de 15 céntimos por página impresa.

El papel, en ambos casos, lo tiene que aportar el usuario o ciudadano interesado.

➤ **Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi**

En la Biblioteca hay a disposición de los usuarios 4 ordenadores con acceso a Internet para la búsqueda de información. Es un servicio gratuito.

Normas de uso de los ordenadores:

_Tener el carnet de socio de la Biblioteca.

_Solicitar ordenador en el mostrador y dejar el carnet de socio mientras se utiliza el ordenador.

_Tiempo limitado a 30 minutos al día.

_Ordenadores exclusivos para el acceso a Internet y búsqueda de información con objetivos culturales, de investigación y de consulta general.

_No se permite entrar a páginas de contenidos visuales que hieran la sensibilidad de otras personas.

_Está prohibido jugar, chatear y/o instalar programas externos.

_La persona que rompa cualquier parte del equipo informático será obligado a pagar el desperfecto.

Para las personas que lleven sus propios ordenadores a la Biblioteca, en las salas de consulta hay varios puntos reservados con enchufes para que puedan cargar la batería de su ordenador portátil.

La Biblioteca ofrece un servicio Wi-Fi gratuito y abierto a todos. Solo se necesita un dispositivo móvil con conexión a Internet.

➤ **Actividades de animación lectora y visitas escolares**

La Biblioteca programa actividades extra-culturales que se llevan a cabo en sus instalaciones dirigidas a un público infantil-juvenil-adulto.

➤ **Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios**

En el marco de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana y en relación a los servicios prestados, los usuarios de la Biblioteca tienen los siguientes derechos:

- Utilizar todos los servicios que preste la Biblioteca.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- Recibir información de los servicios y actividades de la Biblioteca.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Reservar documentos y realizar desideratas donde sugiera a la Biblioteca la adquisición de documentos.
- Participar en las actividades que programe u organice la Biblioteca.
- Con el carnet de socio se permite llevar la cantidad de documentos, tanto bibliográficos como audiovisuales, que se determine para la Biblioteca de Denia y para la Red de Bibliotecas Públicas Valenciana. La duración del préstamo, tanto mínimo como máximo, variará en función del tipo de material del que se trate y de los cambios en el funcionamiento de la Biblioteca (personal, horarios, colección, etc.)

➤ **Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios**

- Presentación de quejas o reclamaciones: en caso de disconformidad del usuario o ciudadano con la calidad del servicio recibido.
- Presentación de sugerencias: en caso de que el usuario o ciudadano detecte una posible mejora de calidad en la prestación de uno o varios servicios.
- Presentación de felicitaciones: en caso de que el usuario o ciudadano quiera expresar su satisfacción por el buen hacer del personal bibliotecario y/o la calidad de los servicios ofrecidos.

➤ **Forma de presentación de quejas y sugerencias**

El usuario o ciudadano deberá solicitar el correspondiente formulario al personal bibliotecario en sala o descargarlo e imprimirlo de la web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/otrosserv2.htm>.

Tras cumplimentarlo se hará depósito del mismo en el buzón o se entregará al personal bibliotecario.

- Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

Los servicios que presta la Biblioteca están recogidos en el artículo 18 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.

Esta ley fue publicada en el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana núm. 6488, el 25 de marzo de 2011.

1.2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

- Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad)

- **Sala de consulta**

- _El material estará siempre disponible si no está prestado. Se podrá consultar el mismo material un nº ilimitado de veces durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.

- _La Biblioteca se compromete a garantizar un estado de conservación adecuado del fondo.

- _La Biblioteca dispondrá de estanterías en las que se clasifique el fondo de forma ordenada, además del mobiliario necesario (mesas, sillas...) para la consulta de los usuarios.

- **Atención al público**

- _El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará con carácter individual atención a todo aquel que lo solicite en relación al funcionamiento de la Biblioteca y los servicios que en ella se prestan.

- _El 100% de las llamadas telefónicas solicitando información serán atendidas en un plazo máximo de 15 segundos.

- _El 100% de las consultas por correo electrónico serán contestadas antes de 24 horas.

- **Préstamo a domicilio**

- _El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre el proceso de préstamo de material a domicilio.

- _El material estará siempre disponible, si no está prestado, para el préstamo a usuarios.

- _El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo. También velará de que se realice una correcta devolución del material.

- _Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueos injustificados de los usuarios en el sistema.

- **Préstamo interbibliotecario**

- _El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre el proceso de préstamo interbibliotecario.

_El material estará siempre disponible, si no está prestado, para el préstamo a usuarios.

_El personal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo, al proceso de préstamo con la biblioteca prestataria, y velará por una correcta devolución del material.

_Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueo injustificados de los usuarios en el sistema.

➤ **Hemeroteca**

_El material de Hemeroteca estará siempre disponible si no está prestado. Se podrá consultar el mismo material un nº ilimitado de veces durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.

_La Biblioteca se compromete a garantizar un estado de conservación adecuado del fondo.

_La Biblioteca dispondrá de estanterías diferenciadas en las que se clasifiquen los periódicos y revistas de forma ordenada, además del mobiliario necesario (mesas, sillas...) para la consulta de los usuarios.

➤ **Reprografía e impresión de documentos**

_El material librario y la fotocopidora, así como los ordenadores y la impresora, estarán siempre disponibles durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca.

_La fotocopidora, ordenadores e impresora estarán en buen estado y listos para su uso.

_La Biblioteca condicionará un espacio separado de los puntos de lectura para su uso.

_El precio correspondiente al uso de la fotocopidora y la impresora dependerá del nº de páginas de cada documento fotocopiado o impreso por los usuarios.

➤ **Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi**

_El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre las características de la Wi-fi de la Biblioteca y las normas de uso de los ordenadores.

_Todos los usuarios que lo soliciten dispondrán de la clave de acceso para conectarse a la Wi-Fi de la Biblioteca en sus dispositivos móviles o podrán hacer uso de los ordenadores con conexión a Internet durante el horario establecido.

_La Biblioteca se compromete a garantizar que las conexiones a la red Wi-Fi o a Internet en los ordenadores sean seguras.

_La Biblioteca se compromete a garantizar el derecho a la privacidad de los usuarios en el uso de los ordenadores.

➤ **Actividades de animación lectora y visitas escolares**

_La información que se facilite en la sede de la Biblioteca respecto a las actividades de animación lectora o las visitas escolares concertadas, como la fecha y duración de las mismas, será suficiente en el 100% de los casos.

_Estas actividades o visitas serán impartidas por personal facultativo de bibliotecas y/o técnico o por expertos acreditados.

_Las instalaciones dispondrán de ordenadores con conexión a Internet y los medios materiales necesarios para la impartición de las actividades o visitas escolares.

➤ **Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos**

➤ **Sala de consulta**

_Disponibilidad de material en el horario establecido.

_% Quejas por el mal estado del material.

_% Quejas por falta de puntos de lectura.

_% Quejas por errores en la ordenación del fondo.

➤ **Atención al público**

_% Quejas por falta de profesionalidad.

_% Quejas por falta de atención al usuario.

_% de consultas telefónicas atendidas antes de 15 segundos.

_% de consultas enviadas por correo electrónico contestadas antes de 24 horas.

➤ **Préstamo a domicilio**

_% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez.

_Disponibilidad de material en el horario establecido.

_% Quejas por falta de profesionalidad.

_% Quejas por falta de atención al usuario.

_% Quejas por errores en el préstamo o en penalizaciones por retrasos de devolución de material.

➤ **Préstamo interbibliotecario**

_% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez.

_Disponibilidad de material en el horario establecido.

_% Quejas por falta de profesionalidad.

_% Quejas por falta de atención al usuario.

_% Quejas por errores en el préstamo o en penalizaciones por retrasos de devolución de material.

➤ **Hemeroteca**

_Disponibilidad de material en el horario establecido.

_% Quejas por el mal estado del material.

_% Quejas por falta de puntos de lectura.

_% Quejas por errores de ordenación del fondo.

➤ **Reprografía e impresión de documentos**

_Disponibilidad de material y equipos en el horario establecido.

_% Quejas por mal estado/funcionamiento de los equipos.

_% Quejas por errores en los pagos de los usuarios por el nº de copias realizadas o de páginas de los documentos impresos.

➤ **Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi**

_% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez.

_% Quejas por problemas con la conexión a la Wi-Fi o por problemas a la conexión de Internet de los ordenadores.

- _% Quejas sobre la seguridad/privacidad de los usuarios.
- _% Quejas por falta de ordenadores con conexión a Internet.

➤ **Actividades de animación lectora y visitas escolares**

- _% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez.
- _% Quejas por falta de profesionalidad.
- _% Quejas por falta de ordenadores.
- _% Quejas por falta de medios materiales necesarios para la impartición de las actividades o visitas escolares.

1.3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

_Analizar y corregir actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

_Utilizar un lenguaje no sexista en las respuestas a las consultas formuladas por los ciudadanos.

_En sus relaciones con los ciudadanos, el personal bibliotecario se identificará adecuadamente, utilizará un lenguaje comprensible y desarrollará sus funciones con integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión y bajo el principio del servicio al ciudadano.

Además evitará toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, conforme al artículo 87.4 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Sistemas de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

_La Biblioteca posibilita el acceso, la circulación y comunicación de los usuarios y del personal con problemas físicos, de movilidad o de comunicación, y adopta los planes de evacuación y seguridad de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

_En cuanto a habitabilidad y salubridad, la Biblioteca cumple los requisitos básicos de acuerdo a lo expuesto en el artículo 4 de la Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación (LOFCE). La Casa Municipal de Cultura mantiene condiciones aceptables de salubridad y estanqueidad en su ambiente interior, así como una adecuada ventilación.

1.4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Los usuarios que consideren que la Biblioteca ha incumplido los compromisos asumidos en la Carta de Servicios, podrán formular una reclamación al titular de la Dirección de la Biblioteca pública municipal de Denia, quien se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el

compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El Ayuntamiento de Denia, como órgano responsable de la respuesta, una vez presentada la queja o sugerencia, abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes, de acuerdo a lo expuesto en el artículo 7.2 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

1.5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

➤ Direcciones electrónicas y postales y teléfonos

Correo electrónico:

biblioteca@ayto-denia.es

Dirección postal:

Pl. Jaume I, s/n
03700 – Denia
Alicante/Alacant
Comunidad Valenciana
España

Teléfonos:

965 78 36 65
965 78 36 56

Fax:

966 42 05 12

➤ Otros datos de interés

Facebook:

www.facebook.com/bibliotecadenia

Web Catálogo:

<http://xlpv.cult.gva.es/cginet-bin/abnetop/O8586/ID8618a5b4?ACC=101>

Horarios:

Horario de invierno:

De lunes a viernes: 08:30h a 21:00h.
Sábados: 10:00h a 13:30h.

Horario de verano (julio y agosto):

De lunes a viernes: 08:30h a 21h.
Sábado cerrado.

Horarios especiales y festivos (2014):

1 de enero: Festivo nacional. Cerrado.
6 de enero: Festivo nacional. Cerrado.
18 de marzo: de 8 a 15h.
19 de marzo: Festivo Comunidad Valenciana. Cerrado.
17 de abril (jueves santo): de 8 a 15h.
Del 18 al 21 de abril (Pascua): Festivos nacionales. Cerrado.
25 de abril: de 8 a 15h. Tarde cerrado por fumigación.
26 de abril: Cerrado por fumigación.
28 de abril (San Vicente): de 8 a 15h.
1 de mayo: Festivo nacional. Cerrado.
Semana del 7 al 11 de julio (fiestas de Denia): de 9 a 14h.
9 de julio: Festivo local. Cerrado.
14 de agosto: de 8 a 15h. Tarde cerrada por fumigación.
15 de agosto: Festivo nacional. Cerrado.
16 de agosto: Festivo local. Cerrado.
9 de octubre: Festivo Comunidad Valenciana. Cerrado.
1 de noviembre: Festivo nacional. Cerrado.
6 y 8 de diciembre: Festivos nacionales. Cerrado.
24, 25 y 31 de diciembre: Festivos. Cerrado.
26 de diciembre: de 8 a 15h.

➤ Medios de acceso y transporte

A la Biblioteca se puede acceder mediante transporte privado, taxi y bicicleta.

Localización urbana de la Biblioteca:



Los **fines**, recogidos en el art.23 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana, son:

- Creación y fomento de los hábitos de lectura.
- Responder a las necesidades informativas, formativas y de ocio de los ciudadanos.
- Ser centro de autoformación de los ciudadanos.
- Desarrollar un papel activo esencial en la extensión del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación entre todos los ciudadanos.
- Ser centro cultural activo y promotor de actividades culturales.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a todo tipo de información de la comunidad.
- Formación de usuarios.

Servicios

- **Sala de consulta**
- **Atención al público**
- **Préstamo a domicilio**
- **Préstamo interbibliotecario**
- **Hemeroteca**
- **Reprografía e impresión de documentos**
- **Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi**
- **Actividades de animación lectora y visitas escolares**

Son objeto de préstamo: libros y revistas, dvd's y cd's. Simultáneamente hasta un máximo de 3 libros, 3 revistas, 2 cd's, 2 dvd's.

Periodo de préstamo de libros: 15 días, prorrogables por otros 15, siempre que no haya lista de espera.

Periodo de préstamo de material sonoro y audiovisual: 7 días no renovables.

En verano se habilita un periodo especial de préstamo: el material librario 30 días y el material sonoro y audiovisual 15 días no renovables.

Normas de uso de los ordenadores

- _Tener el carnet de socio.
- _Solicitar ordenador en el mostrador y dejar el carnet de socio mientras se utiliza el ordenador.
- _30 minutos al día.
- _Ordenadores exclusivos para el acceso a Internet y búsqueda de información con objetivos culturales, de investigación y de consulta general.
- _No se permite entrar a páginas de contenidos visuales que hieran la sensibilidad de otras personas.
- _Está prohibido jugar, chatear y/o instalar programas externos.
- _La persona que rompa cualquier parte del equipo informático será obligado a pagar el desperfecto.

*Máximo de 5 fotocopias. 5 céntimos/copia.
Los ordenadores están equipados con el paquete de ofimática. El servicio de impresión tiene un coste de 15 céntimos por página.
El papel lo tiene que aportar el usuario.*

E-mail: biblioteca@ayto-denia.es

Dirección:
Pl. Jaume I, s/n
03700 – Denia
Alicante/Alacant

Teléfonos:
965 78 36 65 /
965 78 36 56

Fax: 966 42 05 12

Facebook:
www.facebook.com/bibliotecadenia

Web Catálogo: <http://xlpv.cult.gva.es/cginet-bin/abnetop/O8586/ID8618a5b4?ACC=101>

Horario de invierno:

De lunes a viernes: 08:30h a 21:00h
Sábados: 10:00h a 13:30h

Horario de verano (julio y agosto):

De lunes a viernes: 08:30h a 21h
Sábado cerrado



Carta de Servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Denia



La Biblioteca pública municipal de Denia es un servicio municipal abierto a toda la población. Nuestro objetivo es ser un punto de encuentro y acceso a la información, potenciando el hábito lector, la cultura y la formación. Con nuestras propuestas, actividades y servicios, tenemos la intención de promover el desarrollo personal y profesional de los ciudadanos, así como la cohesión social de todos.

La Biblioteca Pública Municipal de Denia depende del Ayuntamiento de Denia y forma parte de la Red de Lectura Pública Valenciana.

Compromisos de calidad

Sala de consulta

- _El material estará siempre disponible.
- _Estado de conservación adecuado del fondo.
- _Estanterías ordenadas y mobiliario necesario (mesas, sillas...).

Atención al público

- _El personal bibliotecario estará cualificado y prestará con carácter individual atención a todo aquel que lo solicite en relación al funcionamiento de la Biblioteca y sus servicios.
- _El 100% de las llamadas serán atendidas en un plazo máximo de 15 segundos.
- _El 100% de los correos electrónicos serán contestadas antes de 24 horas.

Préstamo a domicilio

- _El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos.
- _El material estará siempre disponible.
- _El personal bibliotecario estará cualificado y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo. También velará de que se realice una correcta devolución del material.
- _Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema, evitando así penalizaciones y bloqueos injustificados de los usuarios en el sistema.

Préstamo interbibliotecario

- _El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos.
- _El material estará siempre disponible.
- _El personal bibliotecario estará cualificado y prestará, con carácter individual, atención a las solicitudes de préstamo, al proceso de préstamo con la biblioteca prestataria, y velará por una correcta devolución del material.
- _Se respetará en todo momento el plazo de prestación de material y se velará de que su correcta devolución quede registrada en el sistema,

evitando así penalizaciones y bloqueo injustificados de los usuarios en el sistema.

Hemeroteca

- _El material de Hemeroteca estará siempre disponible.
- _Estado de conservación adecuado del fondo.
- _Estanterías diferenciadas en las que se clasifican los periódicos y revistas de forma ordenada y mobiliario necesario (mesas, sillas...).

Reprografía e impresión de documentos

- _El material librario y la fotocopiadora, así como los ordenadores y la impresora, estarán siempre disponibles durante el horario y calendario oficial de la Biblioteca, en buen estado y listos para su uso.
- _Espacio separado de los puntos de lectura para su uso.
- _El precio correspondiente al uso de la fotocopiadora y la impresora dependerá del nº de páginas de cada documento.

Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi

- _El personal bibliotecario proporcionará información suficiente en el 100% de los casos sobre las características de la Wi-fi y las normas de uso de los ordenadores.
- _Todos los usuarios que lo soliciten dispondrán de la clave de acceso para conectarse a la Wi-Fi o podrán hacer uso de los ordenadores con conexión a Internet durante el horario establecido.
- _Conexiones seguras.
- _Se garantiza el derecho a la privacidad de los usuarios en el uso de los ordenadores.

Actividades de animación lectora y visitas escolares

- _La información que se facilite será suficiente en el 100% de los casos.
- _Estas actividades o visitas serán impartidas por personal cualificado.
- _Las instalaciones dispondrán de ordenadores con conexión a Internet y los medios materiales necesarios.

Indicadores

- _Disponibilidad de material en el horario establecido.
- _% Quejas por el mal estado del material.
- _% Quejas por falta de puntos de lectura.
- _% Quejas por errores en la ordenación del fondo.
- _% Quejas por falta de profesionalidad.
- _% Quejas por falta de atención al usuario.
- _% de consultas telefónicas atendidas antes de 15 segundos.
- _% de consultas enviadas por correo electrónico contestadas antes de 24 horas.
- _% Quejas de solicitantes que consultan más de una vez.
- _% Quejas por errores en el préstamo o en penalizaciones por retrasos de devolución de material.
- _Disponibilidad de equipos informáticos en el horario establecido.
- _% Quejas por mal estado/funcionamiento de los equipos.
- _% Quejas por errores en los pagos de los usuarios por el nº de copias realizadas o de páginas de los documentos impresos.
- _% Quejas por problemas con la conexión a la Wi-Fi o por problemas a la conexión de Internet de los ordenadores.
- _% Quejas sobre la seguridad/privacidad de los usuarios.
- _% Quejas por falta de ordenadores con conexión a Internet.
- _% Quejas por falta de medios materiales necesarios para la impartición de las actividades o visitas escolares.

Participación ciudadana

- ❖ Quejas o reclamaciones
- ❖ Sugerencias
- ❖ Felicitaciones

3.4. Plan de implantación, seguimiento, control y evaluación

Plan de implantación

Una vez aceptado el diseño de la CS por la Dirección, para dar a conocer la Carta es conveniente definir un programa para su presentación y que, con base a las acciones que para este efecto se establezcan, se proceda a la comunicación a los empleados y usuarios de la Biblioteca.

Comunicación interna

El plan de comunicación dirigido a los empleados de la Biblioteca se centrará en sus contenidos y en lo que suponen los compromisos para la organización. En este plan se habrá de determinar también el momento y la forma de comunicación (AEVAL, 2010, p.31, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).

Las formas más habituales son:

- Carta del máximo responsable del centro.
- Correo electrónico.
- Intranet.
- Reuniones.

Comunicación externa

El plan de comunicación dirigido a los usuarios de la Biblioteca, se centrará en explicarles los objetivos y alcance de la Carta. Este plan se ejecutará una vez aprobada y publicada la carta (AEVAL, 2010, p.32, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).

En este plan pueden distinguirse los siguientes aspectos:

- Distribución

Con anterioridad a la publicación, si procede, en el diario oficial, el centro deberá tener incluida su carta de servicios, tanto en versión documento divulgativo como, en su caso, en versión documento-matriz, en el programa de publicaciones del correspondiente organismo y estar en posesión de la tirada adecuada para alcanzar su máxima divulgación. De este modo, en el momento de la publicación en el diario oficial correspondiente, la carta ya debe estar lista para distribuirse, a fin de que no haya solución de continuidad entre la publicación oficial y la disponibilidad para los usuarios (AEVAL, 2010, p.32, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).



- Difusión

Para la difusión de la Carta de Servicios deberán tomarse en consideración los distintos canales de comunicación externa habitualmente utilizados por la organización (anuncios en su cuenta de *Facebook*, publicaciones informativas propias, etc.), así como introducir otros como la colocación de cartelería, rótulos o paneles informativos en el propio centro (AEVAL, 2010, p.33, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).

Para documentar este plan, la Guía propone la siguiente Tabla 3.37:

Tabla 3.37: Plan de comunicación de la Carta de Servicios

ÓRGANO				
Denominación de la Carta de Servicios				
PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA				
Acción	Responsable de la acción	Empleados a los que se dirige	Fecha de realización	Canal de comunicación
PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA				
Acción	Responsable de la acción	Grupos de interés a los que se dirige	Fecha de realización	Canal de comunicación
PUBLICACIÓN DE LA CARTA				
MEDIO/ BOLETÍN OFICIAL			Fecha	

Fuente: Reproducido de (AEVAL, 2010, p.60, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)



Plan de seguimiento

Consiste en la revisión continua y periódica del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Para ello se analizan los resultados que se obtengan en cada uno de los indicadores definidos para dichos compromisos y las reclamaciones por su incumplimiento. A partir de estos resultados, y en caso de que no se alcancen los objetivos propuestos, la Biblioteca estudiará el establecimiento de acciones de mejora (AEVAL, 2010, p.34, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014).

Por la finalidad de la carta, es conveniente que los resultados del seguimiento se comuniquen a los miembros de la organización y a los usuarios.

Para elaborar y desarrollar este plan, la Guía propone la siguiente Tabla 3.38:

Tabla 3.38: Seguimiento continuo del grado de cumplimiento de los compromisos

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS							
COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADO DE LA MEDICIÓN	CAUSAS DESVIACIÓN (EN SU CASO)	MEDIDAS/ACCIONES DE MEJORA
Comunicación a la organización de los resultados del seguimiento. Periodicidad. Medio de comunicación.							
Comunicación a los usuarios de los resultados del seguimiento. Periodicidad. Medio de comunicación.							

Fuente: Reproducido de (AEVAL, 2010, p.34, http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf, febrero de 2014)



Plan de control y evaluación

Las organizaciones definen unos objetivos y, finalmente, alcanzan unos resultados. Para tener la seguridad de que los resultados se adecuan a los objetivos es necesario comprobar constantemente que todo se desarrolla según los planes y las previsiones; asegurarse, además, de que los planes y las previsiones respondan en todo momento a la realidad en que se actúa, intervenir en el caso de que se produzca una desviación de la acción respecto a los objetivos y a los otros puntos de referencia fijados (Ramió Matas, C., 2010, p.223).

Este plan de control y evaluación lo llevará a cabo el órgano del que depende la Biblioteca, el Ayuntamiento de Denia, que decidirá qué clase de controles ejecutará para llevarlos a cabo.

Las organizaciones públicas disponen de múltiples sistemas de control que se pueden dividir en controles de carácter interno (mecanismos internos de la Administración pública para asegurar el respeto a los criterios que regulan sus actuaciones) y controles de carácter externo (mecanismos externos a la Administración pública en manos de distintas instancias para asegurar el respeto a los criterios que regulan sus actuaciones) (Ramió Matas, C., 2010, p.224).

No obstante, por el tipo de organización sobre el que trata la Carta, son de especial interés los controles internos, de los cuales se pueden diferenciar tres categorías:

- *Controles clásicos*: control de legalidad y control económico, son los que están más presentes en las organizaciones públicas.
- *Controles de gestión*: tienen como objetivo que la actividad y las actuaciones públicas atiendan a los criterios de economía, eficacia y eficiencia.
- *Controles sobre el diseño organizativo*: hace referencia, por una parte, al control sobre las estructuras administrativas y de los procesos administrativos, que suele ser una competencia de las inspecciones generales de servicios o de las unidades de organización. Por otra parte, el control sobre la gestión del personal es una responsabilidad de las direcciones generales de la función pública y de los servicios de personal vinculados a los diversos ámbitos sectoriales de gestión (Ramió Matas, 2010, p. 225 y 226).

De entre ellos, el más interesante, en este caso, sería el control de gestión.

“El control de gestión es un sistema de información que permite la evaluación y facilita una correcta toma de decisiones. A nivel más operativo es un conjunto de procesos de recogida de información que tiene como finalidad seguir y dirigir la evolución de la organización a todos los niveles” (Mas y Sullà, 1998; citado por Sánchez Vílchez, 2011, p.105).

El gestor público, sea éste directivo o no, necesita información objetiva, fiable y relevante sobre los servicios que gestiona que sirva de apoyo para la



adopción de decisiones. Conocer los objetivos, los costes, las entradas y las salidas de los procesos, su rendimiento, los resultados y los impactos de los servicios se convierten en las necesidades fundamentales para ajustar, cambiar, planificar y, en definitiva, responder adecuadamente a las demandas sociales (Ramió Matas, C., 2010, p. 227 y 228).

Uno de los principales instrumentos de control que se pueden emplear son los cuadros de dirección, los cuales están vinculados al control de gestión. Su objetivo no es la verificación o el examen final de unas actuaciones, sino una guía que va informando durante el proceso de gestión y facilita implementar los impulsos correctivos que se consideren necesarios (Ramió Matas, C., 2010, p.228).

Un cuadro de dirección tiene las siguientes utilidades (Ramió Matas, C., 2010, p.229):

- Mejora el proceso de toma de decisiones y ayuda a lograr los resultados esperados.
- Sistematiza los controles de la organización.
- Facilita la información ascendente (presentación de resultados y de nuevas propuestas de estrategias) y descendente (comunicación de objetivos y delegación de funciones).
- Estimula la planificación en aquellas actividades deficitarias de la misma.
- Facilita un conocimiento rápido y sistemático de los aspectos esenciales de la gestión, de los elementos organizativos y del entorno.
- Es un instrumento que facilita el aprendizaje organizativo.
- Estimula la descentralización de responsabilidades ya que la información abre espacios de autonomía en la gestión.

4. CONCLUSIONES

- ✚ Con este TFC se ha llevado a la práctica conocimientos adquiridos en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, mediante la elaboración de una Carta de Servicios cuyo fin es mejorar la calidad en la prestación de servicios de la Biblioteca Pública Municipal de Denia.
- ✚ El TFC se ha elaborado de acuerdo a las normas de la FADE, bajo la tutela de un profesor de la facultad como director del TFC y tras la superación de las asignaturas de la titulación. Es original, fundamentalmente práctico y aplicado, basado en un caso real. Está redactado en castellano, idioma co-oficial de la Comunidad Valenciana. Todos los contenidos, tablas e ilustraciones tienen un índice paginado. Para la bibliografía se ha seguido las normas: ISO 690-2/1997, ISO 690/1987 e ISO 690/2013.
- ✚ Se han cumplido los objetivos del TFC establecidos en el capítulo 1. Se ha descrito la situación actual de la Biblioteca y los servicios que presta, contando con el apoyo de diagramas de flujos que muestran de forma visual los procesos y procedimientos de aquellos servicios que comprenden trámites administrativos entre la Biblioteca y el usuario.

Respecto a la idoneidad de elaborar una Carta de Servicios, se ha tenido en cuenta la sintonía de esta mejora con las recomendaciones de expertos, la experiencia de esta mejora en otras bibliotecas nacionales y que es una de las herramientas propuestas para la mejora de la calidad en las AA.PP.

Se ha elaborado la carta mediante la aplicación de la *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*, de la AEVAL, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. El resultado obtenido ha sido un documento matriz para uso de la Biblioteca y su difusión interna; y un documento divulgativo para los usuarios en forma de tríptico, simplificado en su contenido, escrito en un lenguaje sencillo, de lectura fácil y con un diseño atractivo.

Se han presentado las directrices para la implantación, seguimiento, control y evaluación de la Carta de Servicios. No constituían el objeto del trabajo por lo que no se han desarrollado, se ha dejado indicado los pasos para completar la visión del proceso posterior a la elaboración de la carta.

Por último, se ha presupuestado el proyecto de mejora y justificado su viabilidad, con el fin último deseable de que se lleve a cabo la puesta en marcha de la Carta de Servicios.

- ✚ Para la elaboración de la Carta de Servicios se ha procedido a la aplicación de las fases propuestas por la *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*, de la AEVAL. Se han seguido estas fases con especial dedicación al establecimiento de los compromisos, hechos a partir de los



estándares de la Biblioteca, sin haber incluido los resultados de la evaluación de éstos a las percepciones de los ciudadanos. Se indican los estándares a partir de los cuales hacer revisiones y evaluaciones.

- ✚ La utilidad práctica de esta Carta de Servicios es que sirva de guía o base para futuras actualizaciones o revisiones en los servicios de la Biblioteca, y que sea una técnica para poder evaluar y mejorarla a través de la forma de participación ofrecida a los usuarios como es el análisis de sus quejas y sugerencias. Con su elaboración se ha perseguido el desarrollar un sistema de control y seguimiento de los procesos que impacte positivamente en la mejora de su gestión para dar un mayor y mejor servicio a los usuarios/ciudadanos.
- ✚ Como ventajas de esta herramienta de mejora, nos encontramos con que al dejar establecido un sistema de quejas y sugerencias y garantizarse los derechos de los usuarios, éstos pueden manifestar su disconformidad en relación a la prestación de los servicios y cumplimiento de los compromisos asumidos por el centro. Para la Biblioteca, esta herramienta de mejora, sirve para determinar el nivel de calidad de sus servicios e introducir, en su caso, las mejoras necesarias para aumentar dicha calidad, optimizando los recursos y procesos.
- ✚ La viabilidad de la propuesta que se hace es aceptable desde las perspectivas del coste/beneficio y operativa, si se supone que su puesta en marcha se hace con consentimiento de la dirección, que está de acuerdo y que no supone una resistencia de los empleados ni de los usuarios.

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AA.PP.: Administraciones Públicas.

ADE: Administración y Dirección de Empresas.

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación.

AEVAL: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

ANSI: *American National Standards Institute* (en español, Instituto Nacional Estadounidense de Estándares).

AP.: Administración Pública.

art.: artículo.

BPM: Biblioteca Pública Municipal.

c.: capítulo.

cd/CD: *compact disc* (en español, disco compacto).

CD-R: *Compact Disc-Recordable* (en español, Disco Compacto Grabable).

CDU: Clasificación Decimal Universal.

CS: Carta de Servicios.

DNI: Documento Nacional de Identidad.

DOE: Departamento de Organización de Empresas.

dvd: *digital versatile disc* (en español, disco versátil digital).

FADE: Facultad de Administración y Dirección de Empresas.

GAP: Gestión y Administración Pública.

h.: hora.

IFLA: *International Federation of Library Associations and Institutions* (en español, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones).

ISO: *International Organization for Standardization* (en español, Organización Internacional de Normalización).

LOFCE: Ley de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación.

nº / n. / núm.: número.

OPAC: *Online Public Access Catalog* (en español, Catálogo de Acceso Público en Línea).

p.: página.

PC: *personal computer* (en español, ordenador personal).

Pl.: plaza.

RLPV: Red de Lectura Pública Valenciana.

SERVQUAL: *Service Quality* (en español, Calidad del Servicio).

Telf.: teléfono.

TFC: Trabajo Final de Carrera.

TyMGP: Asignatura Técnicas y Métodos de Gestión Pública del Grado en GAP de la FADE de la UPV.

UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

UNESCO: *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (en español, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura).

UPV: Universidad Politécnica de Valencia.

Wi-Fi: *Wireless Fidelity* (en español, Fidelidad Inalámbrica).

BIBLIOGRAFÍA

Se estructura en los siguientes apartados:

- 1. Libros
- 2. Trabajos Final de Carrera
- 3. Apuntes de asignatura de GAP
- 4. Legislación
- 5. Normas técnicas
- 6. Consultas en línea
- 7. Documentos en línea

1. LIBROS

MUÑOZ MACHADO, A. Capítulo 9. El control de Gestión en la AP. En: González Rabanal, M. R. (coord.): *La acción y los retos del Sector Público. Una aproximación*. Ed. DELTA. [2008].

RAMIÓ MATAS, C. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos, 2010, p.120-121 y 223-230. ISBN: 8430934502.

SETÓ PAMIES, Dolors. “Modelos conceptuales de calidad de servicio”. En: *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC EDITORIAL, 2004, p. 23-26. ISBN: 8473563719.

TORRALBA, J.M. *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Ed. Universidad Politécnica de Valencia, 2003, p.17 y 18. ISBN: 8497053702.

2. TRABAJOS FINAL DE CARRERA

Cerverón Fernández, Joaquín (2012) *Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del Director-Coordenador Edificios PROP Valencia de la Generalitat Valenciana*, p. 111-115.

Lozano García, Isidora (2011) *Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios de la secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia*, p. 88-97.



Sánchez Vílchez, María (2011) *Propuesta de diseño de un Manual de Procedimientos en la Inspección de Servicios Sanitarios de Xàtiva (Valencia)*, p. 94-99, 103-105 y 108.

Torrejón García, Elena (2012) *Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València*, p. 97-115.

3. APUNTES DE ASIGNATURA DE GAP

Muñoz Machado. A. Capítulo 9. El control de Gestión en la AP. En: González Rabanal, M. R. (coord.): *La acción y los retos del Sector Público. Una aproximación*. Ed. DELTA, [2008]. Diapositivas de la asignatura de Técnicas y Métodos de Gestión Pública, del Grado en GAP, de la UPV, 2011-12, n. 11-23.

4. LEGISLACIÓN

COMUNIDAD VALENCIANA

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Ley 6/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2014. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 30 de diciembre de 2013, núm. 7182, p. 36438 y 36439.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 25 de marzo de 2011, núm. 6488, p. 12465, 12467-12468, 12471-12474 y 39546.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 14 de julio de 2010, núm. 6310, p. 27941.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 21 de abril de 2010, núm. 6250, p. 15114.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat. *Diario Oficial*



de la Comunidad Valenciana, 7 de noviembre de 2006, núm. 5382, p. 35186 y 35187.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 2 de julio de 2004, núm. 4788 p. 17825 y 17826.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 27 de diciembre de 2001, núm. 4156, p. 27589 y 27590.

Comunidad Valenciana (Comunidad Autónoma). Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación. *Diario Oficial de la Comunidad Valenciana*, 7 de mayo de 1998, núm. 3.237, p. 6294 y 6295.

ESPAÑA

España. Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de diciembre de 2013, núm. 312, p. 106438.

España. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2007, núm. 150, p. 27141 y 27146.

España. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de abril de 2007, núm. 89, p. 16289.

España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de marzo de 2007, núm. 71, p. 12614.

España. Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. *Boletín Oficial del Estado*, 8 de julio de 2006, núm. 162, p. 25567.

España. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de septiembre de 2005, núm. 211, p. 30205 y 30206.



España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de diciembre de 1999, núm. 298.

5. NORMAS TÉCNICAS

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación): Norma española UNE 93200:2008. Cartas de servicios. Requisitos, p.3.

ISO (Organización Internacional de Normalización) (2013): Norma internacional ISO 690/2013. Información y documentación. Directrices para la redacción de referencias bibliográficas y de citas de recursos de información.

ISO (Organización Internacional de Normalización) (1997): Norma internacional ISO 690-2/1997. Referencias bibliográficas sobre documentos electrónicos.

ISO (Organización Internacional de Normalización) (1987): Norma internacional ISO 690/1987. Documentación. Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura.

6. CONSULTAS EN LÍNEA

Ayuntamiento de Denia [en línea]. [Consultado 20 abril 2014]. Disponible en: <http://www.denia.es/es/denia/estadistica/nacionalitat.aspx>

Colaboradores de Wikipedia. Clasificación Decimal Universal [en línea]. *Wikipedia, La enciclopedia libre*, 2014. [Consultado 27 marzo 2014]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Clasificaci%C3%B3n_Decimal_Universal

Colaboradores de Wikipedia. Historia de los ministerios de Administraciones Públicas de España [en línea]. *Wikipedia, La enciclopedia libre*, 2014. [Consultado 15 mayo 2014]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_los_ministerios_de_Administraciones_P%C3%ABlicas_de_Espa%C3%B1a

Generalitat Valenciana [en línea]. [Consultado 10 marzo 2014]. Disponible en: <http://webapp.cult.gva.es/hdfi120/webapps/xabib/directorio/directorio.jsp?codigo=03B00764> ; <http://xlpv.cult.gva.es/faq.htm>

Generalitat Valenciana. *Catálogo de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana* [en línea]. [Consultado 10 marzo 2014]. Disponible en: <http://xlpv.cult.gva.es/cginet-bin/abnetop/O8276/IDa9b471e7?ACC=101>; <http://xlpv.cult.gva.es/absysnetopac/>



GOOGLE MAPS. Bibliotecas de Denia [Mapa]. [Consultado 10 marzo 2014]. Disponible en: <https://www.google.es/maps/search/BIBLIOTECAS+DE+DENIA/@38.8397434,0.1065061,13z/data=!3m1!4b1>

GOOGLE MAPS. Biblioteca Pública Municipal de Denia [Imágenes]. [Consultado 12 febrero 2014]. Disponible en: <https://www.google.es/maps/place/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal+de+D%C3%A9nia/@38.834745,0.103898,2a,90y,90t/data=!3m5!1e2!3m3!1s-gJS3QV5luD0%2FUUnpfi7NKyeI%2FAAAAAAAAAAQ9s%2F1tBBErCe6H4!2e4!3e12!4m9!1m6!2m5!1sBiblioteca+Denia!3m3!1sBiblioteca!2sD%C3%A9nia,+Alicante!3s0x129e1b226dfbd341:0x86f3d778aff1e134!3m1!1s0x129e1b3b546a6407:0x925479686ab51331!6m1!1e1>

GOOGLE MAPS. Biblioteca Pública Municipal de Denia [Mapa]. [Consultado 10 marzo 2014]. Disponible en: <https://www.google.es/maps/place/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal+de+D%C3%A9nia/@38.835091,0.1036643,18z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x925479686ab51331>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Red de sedes web de las Bibliotecas Públicas*, 2005 [en línea]. [Consultado 10 marzo 2014]. Disponible en: <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/servicios.htm>; <http://www.bibliotecaspublicas.es/denia-cas/otrosserv2.htm>

7. DOCUMENTOS EN LÍNEA

AEVAL. “Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios” [en línea]. 2010, p. 7-36. Disponible en: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf [Febrero 2014]

Ayuntamiento de Bilbao. “*Carta de Servicios de las Bibliotecas Municipales*” [en línea]. Disponible en: http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=BMB_Generico_FA&cid=1272990928272&idGenerico=1272990928272&language=es&pageid=1272990928272&pagename=BibliotecasMunicipales%2FPage%2FBMB_Generico [Febrero 2014]

Ayuntamiento de Madrid. “*Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid*” [en línea]. Disponible en: http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Relaci%C3%B3n%20de%20Cartas%20de%20Servicios/SistemaCartasServicio/CS_Bibliotecas/Ficheros/CS%20BIBLIOTECAS_13.06.13.pdf [Febrero 2014]

Ayuntamiento de Salamanca. “*Carta de Servicios de la red de bibliotecas municipales*” [en línea]. Disponible en:



https://www.aytosalamanca.gob.es/opencms/opencms/es/cartasservicio/docs/Carta_servicios_bibliotecas.pdf [Febrero 2014]

Ayuntamiento de Valencia. “*Carta de Servicios*” [en línea]. Disponible en: [http://www.valencia.es/ayuntamiento/Infocidad_accesible.nsf/0/90D3831FC3AA17BCC1257ACB004D4DE0/\\$FILE/2013%2005%20carta%20servicios%20bibliotecas.pdf?OpenElement&lang=1](http://www.valencia.es/ayuntamiento/Infocidad_accesible.nsf/0/90D3831FC3AA17BCC1257ACB004D4DE0/$FILE/2013%2005%20carta%20servicios%20bibliotecas.pdf?OpenElement&lang=1) [Febrero 2014]

UNESCO. “*Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*”. Elaborado en colaboración con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA) [en línea]. Noviembre, 1994, p.1. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf> [Febrero 2014]



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ANEXOS

ANEXO 1: Formulario de la Solicitud de Usuario de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana. Ejemplar para la persona interesada.

ANEXO 2: Formulario de la Solicitud de Usuario de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana. Ejemplar para la administración.

ANEXO 3: Formulario de la Solicitud de Préstamo Interbibliotecario. Ejemplar para la persona interesada.

ANEXO 4: Formulario de la Solicitud de Préstamo Interbibliotecario. Ejemplar para la biblioteca pública.

ANEXO 5: Formulario de sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones.



ANEXO 1. Formulario de la Solicitud de Usuario de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana. Ejemplar para la persona interesada.

GENERALITAT VALENCIANA		SOL·LICITUD D'USUARI DE LA XARXA ELECTRÒNICA DE LECTURA PÚBLICA VALENCIANA	
DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE		DATA D'EXPEDICIÓ FECHA DE EXPEDICIÓN	CARNET NUM. CARNE Nº
COGNOMS / APELLIDO		NOM / NOMBRE	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	NACIONALITAT / NACIONALIDAD	TELÈFON / TELÉFONO	MÒBIL / MÓVIL
CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO			
DADES A L'EFFECTE DE NOTIFICACIONS / DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIONES			
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B TIPUS DE SOL·LICITUD / TIPO DE SOLICITUD			
<input type="checkbox"/> Carnet d'usuari de l'eXLPV per a poder usar el servici de préstec de la Biblioteca Pública <i>Carné de usuario de la eXLPV para poder usar el servicio de préstamo de la Biblioteca Pública</i>			
<input type="checkbox"/> Alta de servici d'Internet en els llocs dedicats de la Biblioteca <i>Alta de servicio de internet en los puestos dedicados de la Biblioteca</i>			
<input type="checkbox"/> Alta del servici xarxa Wifi <i>Alta del servicio red Wifi</i>			
<input type="checkbox"/> Per a menors, carnet d'usuari de l'eXLPV, per a poder usar els servicis marcats de la Biblioteca Pública <i>Para menores, carne de usuario de la eXLPV, para poder usar los servicios marcados de la Biblioteca Pública</i>			
Dades del menor / Datos del menor:			
PARE / MARE / TUTOR D / PADRE / MADRE / TUTOR DE		DATA DE NAIXEMENT FECHA DE NACIMIENTO	DNI
<input type="checkbox"/> Autoritze rebre informació sobre temes d'interés de l'eXLPV <i>Autorizo recibir información sobre temas de interés de la eXLPV</i>			
C DECLARACIONS I SOL·LICITUD / DECLARACIONES Y SOLICITUD			
<p>El sol·licitant declara, sota la seua responsabilitat, l'exactitud de les dades ressenyades en esta sol·licitud, i la conformitat amb el que estableix la legislació vigent.</p> <p>Així mateix, declara que coneix i respecta les normes de funcionament d'estos servicis, i es fa responsable de la pèrdua o deterioració del document o documents que li siguen prestats.</p> <p><i>El solicitante declara, bajo su responsabilidad, la exactitud de los datos reseñados en la presente solicitud, y su conformidad con lo establecido en la legislación vigente.</i></p> <p><i>Asimismo, declara que conoce y respeta las normas de funcionamiento de estos servicios, haciéndose responsable de la pérdida o deterioro del documento o documentos que le sean prestados.</i></p>			
<p>_____ d _____ del _____</p> <p>Firma: _____</p>		<p>REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA</p>	
<p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p><i>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</i></p>		<p>DATA D'ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE</p>	
DIRECCIÓ GENERAL DEL LLIBRE, ARXIUS I BIBLIOTEQUES. BIBLIOTECA PÚBLICA		05/10/10	
DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO, ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS. BIBLIOTECA PÚBLICA			

02/02 EJEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA / EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESSADA

CJAAPP - IAC
DIN - A4
IA - 14225 - 01 - E



ANEXO 2. Formulario de la Solicitud de Usuario de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana. Ejemplar para la administración.

GENERALITAT VALÈNCIANA		SOL·LICITUD D'USUARI DE LA XARXA ELECTRÒNICA DE LECTURA PÚBLICA VALÈNCIANA	
DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE		DATA D'EXPEDICIÓ FECHA DE EXPEDICIÓN	CARNET NUM. CARNÉ Nº
COGNOMS / APELLIDO	NOM / NOMBRE	DATA DE NAIXEMENT FECHA DE NACIMIENTO	DNI
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	NACIONALITAT / NACIONALIDAD	TELÈFON / TELÉFONO	MÒBIL / MÓVIL
CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO			
DADES A L'EFFECTE DE NOTIFICACIONS / DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIONES			
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B TIPUS DE SOL·LICITUD / TIPO DE SOLICITUD			
<input type="checkbox"/> Carnet d'usuari de l'eXLPV per a poder usar el servei de préstec de la Biblioteca Pública <i>Carné de usuario de la eXLPV para poder usar el servicio de préstamo de la Biblioteca Pública</i>			
<input type="checkbox"/> Alta de servei d'Internet en els llocs dedicats de la Biblioteca <i>Alta de servicio de internet en los puestos dedicados de la Biblioteca</i>			
<input type="checkbox"/> Alta del servei xarxa Wifi <i>Alta del servicio red Wifi</i>			
<input type="checkbox"/> Per a menors, carnet d'usuari de l'eXLPV, per a poder usar els serveis marcats de la Biblioteca Pública <i>Para menores, carne de usuario de la eXLPV, para poder usar los servicios marcados de la Biblioteca Pública</i>			
Dades del menor / Datos del menor:			
PARE / MARE / TUTOR D / PADRE / MADRE / TUTOR DE		DATA DE NAIXEMENT FECHA DE NACIMIENTO	DNI
<input type="checkbox"/> Autoritze rebre informació sobre temes d'interés de l'eXLPV <i>Autorizo recibir información sobre temas de interés de la eXLPV</i>			
C DECLARACIONS I SOL·LICITUD / DECLARACIONES Y SOLICITUD			
<p>El sol·licitant declara, sota la seua responsabilitat, l'exactitud de les dades ressenyades en esta sol·licitud, i la conformitat amb el que estableix la legislació vigent.</p> <p>Així mateix, declara que coneix i respecta les normes de funcionament d'estos serveis, i es fa responsable de la pèrdua o deterioració del document o documents que li siguen prestats.</p> <p><i>El solicitante declara, bajo su responsabilidad, la exactitud de los datos reseñados en la presente solicitud, y su conformidad con lo establecido en la legislación vigente.</i></p> <p><i>Asimismo, declara que conoce y respeta las normas de funcionamiento de estos servicios, haciéndose responsable de la pérdida o deterioro del documento o documentos que le sean prestados.</i></p>			
<p>_____ d _____ del _____</p> <p>Firma: _____</p>		<p>REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA</p> <p>DATA D'ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÒRGANO COMPETENTE</p>	
<p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p><i>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</i></p>			
DIRECCIÓ GENERAL DEL LLIBRE, ARXIUS I BIBLIOTEQUES. BIBLIOTECA PÚBLICA		05/10/10	
DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO, ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS. BIBLIOTECA PÚBLICA			

(1/2) EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ / EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

IA - 1425 - 01 - E
DIN - A4
CJAPP - IAC



**ANEXO 3. Formulario de la Solicitud de Préstamo Interbibliotecario.
Ejemplar para la persona interesada.**

		SOL·LICITUD DE PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI SOLICITUD DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	
A DADES DE LA PERSONA PETICIONÀRIA (*) / DATOS DE LA PERSONA PETICIONARIA (*)			
COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE	NÚM. USUARIÀRIA / Nº USUARIO/A
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
DADES A EFECTES DE NOTIFICACIÓ / DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
B DOCUMENT SOL·LICITAT / DOCUMENTO SOLICITADO			
TÍTOL / TÍTULO			
AUTORIA		EDITORIAL	DATA D'EDICIÓ / FECHA DE EDICIÓN
SOL·LICITA / SOLICITA <input type="checkbox"/> Original <input type="checkbox"/> Fotocòpia. Fulls: _____ Fotocòpia. Pàgines: _____			
C BIBLIOTECA QUE SOL·LICITA EL PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI / BIBLIOTECA QUE SOLICITA EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO			
NOM DEL CENTRE / NOMBRE DEL CENTRO			
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
D BIBLIOTECA A LA QUAL ES SOL·LICITA EL PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI / BIBLIOTECA A LA QUE SE SOLICITA EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO			
NOM DEL CENTRE / NOMBRE DEL CENTRO			
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
REGISTRE D'EIXIDA REGISTRO DE SALIDA		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
DATA D'EIXIDA / FECHA DE SALIDA		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	
<p>(*) Les dades personals que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per la Conselleria de Cultura i Educació, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes en l'àmbit de les seues competències, i es podrà dirigir a qualsevol òrgan seu per a exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, segons disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p>Los datos personales contenidos en este impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por la Conselleria de Cultura y Educación, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas en el ámbito de sus competencias, pudiendo dirigirse a cualquier órgano de la misma para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</p>			
BIBLIOTECA PÚBLICA			

2/2) EXEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA / EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA

IC - DGTM 04.02 DIN - A4 IA - 14100 - 01 - E



**ANEXO 4. Formulario de la Solicitud de Préstamo Interbibliotecario.
Ejemplar para la biblioteca pública.**

		SOL·LICITUD DE PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI SOLICITUD DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	
A DADES DE LA PERSONA PETICIONÀRIA (*) / DATOS DE LA PERSONA PETICIONARIA (*)			
COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE	NÚM. USUARIÀRIA / Nº USUARIA
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
DADES A EFECTES DE NOTIFICACIÓ / DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
B DOCUMENT SOL·LICITAT / DOCUMENTO SOLICITADO			
TÍTOL / TÍTULO			
AUTORIA		EDITORIAL	DATA D'EDICIÓ / FECHA DE EDICIÓN
SOL·LICITA / SOLICITA <input type="checkbox"/> Original <input type="checkbox"/> Fotocòpia. Folls: _____ Fotocòpia. Pàgines: _____			
C BIBLIOTECA QUE SOL·LICITA EL PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI / BIBLIOTECA QUE SOLICITA EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO			
NOM DEL CENTRE / NOMBRE DEL CENTRO			
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
D BIBLIOTECA A LA QUAL ES SOL·LICITA EL PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI / BIBLIOTECA A LA QUE SE SOLICITA EL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO			
NOM DEL CENTRE / NOMBRE DEL CENTRO			
ADREÇA (CARRER / PLAÇA I NÚMERO) / DOMICILIO (CALLE / PLAZA Y NÚMERO)		C. POSTAL	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
REGISTRE D'EIXIDA REGISTRO DE SALIDA		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
DATA D'EIXIDA / FECHA DE SALIDA		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	
<p>(*) Les dades personals que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per la Conselleria de Cultura i Educació, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes en l'àmbit de les seues competències, i es podrà dirigir a qualsevol òrgan seu per a exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, segons disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p>Los datos personales contenidos en este impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por la Conselleria de Cultura y Educación, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas en el ámbito de sus competencias, pudiendo dirigirse a cualquier órgano de la misma para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</p>			

1 (1/2) EXEMPLAR PER A LA BIBLIOTECA PÚBLICA / EJEMPLAR PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA

IC - DGTM 04 02 DIN - A4 IA - 14/100 - 01 - E

BIBLIOTECA PÚBLICA



ANEXO 5. Formulario de sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones.



AJUNTAMENT DE DÉNIA
Biblioteca Pública Municipal

LA SEUA OPINIÓ ENS INTERESSA

NUM. LECTOR (Dni)	
NOM (OPCIONAL)	
ESTUDIS	
EDAT	
LOCALITAT	
TELÈFON (OPCIONAL)	
DATA	

M. E. AJUNTAMENT DE DÉNIA. C.I.F.: P-4006046 DE LA CONSTITUCIÓ, 10 C. 03700 DÉNIA. L.T.I.N.O. 96.578 01 06 - FAX: 96 378 99 86
CASA DE CULTURA. OFICINA AJUNTAMENT. AJUNTAMENT DE DÉNIA. L.T.I.N.O. 96.578 36 96 - FAX: 96 642 05 12

- SUGGERIMENT RECLAMACIÓ QUEIXA FELICITACIÓ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La Biblioteca Pública de Dénia els agraeix les seues observacions i suggeriments.
Amb les seues opinions millorarem els nostres serveis.

Per favor, diposite aquest full en la bústia de suggeriments o entregue'l al personal de la biblioteca.

MOLTES GRÀCIES PER LA SEUA COL-LABORACIÓ.