

CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECAS

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	6
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	9
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	11
6. Canales de participación	11
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	12
8. Normativa	12
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	13
10. Sistema de aprobación y rendimiento de cuentas	13



1. Identificación

Nombre del servicio	Red de Bibliotecas de Santa Coloma de Gramenet
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección , Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Equipo responsable	Ana Bardají Pociello Jefa del Departamento de Ciclo Festivo y Fomento de la Lectura José Velasco Martínez, Director de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Dirección	Departamento de Ciclo Festivo y Fomento de la Lectura Plaza de la Vila, 1 (1ª planta) Tel. 934 624 053 https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/
Horario (presencial / virtual) (estos horarios podrían ser modificados, pero siempre los encontrarán actualizados en las webs correspondientes)	BIBLIOTECA CENTRAL Jardines de Can Sisteré, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet b.sta.colomag.c@diba.cat Tel. 934 661 551 Consultar el horario en la web de la biblioteca: http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-central https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/central/ BIBLIOTECA Fondo C/ Massenet, 28-30 b.sta.colomag.f@diba.cat Tel. 934 684 612 Consultar el horario en la web de la biblioteca: http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-fondo https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/fondo/ BIBLIOTECA SINGUERLÍN SALVADOR CABRÉ Plaça Sagrada Família, s/n b.sta.colomag.s@diba.cat 934 682 697



Consultar el horario en la web de la biblioteca:
<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-singuerlin-salvador-cabre>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/singuerlin-salvador-cabre/>

BIBLIOTECA CAN PEIXAUET

Av. de la Generalitat 98
Santa Coloma de Gramenet
b.sta.colomag.cp@diba.cat
Tel. 934 665 270

Consultar el horario en la web de la biblioteca:
<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-can-peixauet>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/can-peixauet/>

2. Misión y valores

La Red de Bibliotecas de Santa Coloma de Gramenet es un servicio público municipal que ofrece acceso a la información, al conocimiento, al ocio y a la cultura a todas las personas, a partir de un amplio abanico de recursos en constante actualización, el trato cordial por parte de su personal y la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Los rasgos que nos caracterizan son:

- Voluntad de servicio
- Cordialidad y respeto
- Atención a la diversidad
- Rapidez en la respuesta
- Capacidad de conversar con el entorno

3. Servicios

La Red de Bibliotecas de Santa Coloma de Gramenet pone a disposición de todos y todas el acceso libre y gratuito a sus fondos, servicios y equipamientos.

Las bibliotecas ofrecen un fondo documental multimedia que abasta todo tipo de temas, géneros y enfoques, dirigido al público en general y que refleja las características, necesidades y demandas de la población en materia de información, conocimiento, formación, cultura y ocio, en constante revisión.

Su oferta de servicios es la siguiente:



3.1 Información

Ofrece un servicio de información extenso, que incluye orientación bibliográfica, direcciones físicas y virtuales de centros y servicios de todo tipo, información sobre la ciudad, y un largo etc.

3.1.1 Visitas guiadas

Pensadas para dar a conocer los espacios, fondo y servicios.

3.1.2 Visitas escolares

Ofrecemos visitas a las escuelas a través del programa Plan de Acción Educativa (PAE)

3.1.3 Uso de ordenadores/wifi

Todas las bibliotecas de la ciudad disponen de servicio wifi. Solo es necesario introducir el código del carnet de la biblioteca y el número de identificación personal (PIN).

Con el carnet de la biblioteca, se puede hacer uso de los ordenadores para consultar Internet. Cada biblioteca cuenta con condiciones específicas de uso, disponibles en el espacio web de cada equipamiento.

3.1.4 Punto de información turística

Todas las bibliotecas de la ciudad disponen de un punto de información turística, con trípticos y material diverso sobre patrimonio y turismo municipales, así como un fondo local y un servicio de información que complementen y amplíen el abanico de informaciones y datos disponibles

3.2 Préstamo

Con el carnet, se podrán retirar hasta un máximo de 15 documentos impresos (libros i/o revistas), 6 en formato DVD o Blu-Ray (películas i/o documentales) y 9 documentos musicales i/o en formato electrónico (CD-ROM, etc.) durante un período de 30 días, renovables un máximo de tres veces.

3.1.4 Préstamo a entidades

Se ofrece a las asociaciones y entes diversos como escuelas, asociaciones de vecinos y vecinas, grupos recreativos y otros colectivos culturales, la posibilidad de disponer de un carnet de entidades, con el que se pueden obtener más documentos en préstamo y ampliar el término.

3.1.5 Servicios a las entidades

Además de disponer de un carnet de entidad con condiciones de préstamo ventajosas, se ofrece el suministro de lotes de libros u otros documentos. Las condiciones y dinámica de funcionamiento del servicio se pueden consultar en cualquier biblioteca de la red.



3.3 Formación en tecnologías de la información

Se realizan sesiones formativas orientadas a enseñar a utilizar Internet i las tecnologías de la información y comunicación asociadas, hacer uso del correo electrónico y de las redes sociales, y a familiarizarse con diversas aplicaciones disponibles en la red.

3.4 Fomento de la lectura/promoción cultural

La Red de Bibliotecas de Santa Coloma de Gramenet lleva a cabo diversas actividades culturales dirigidas a todo tipo de público y necesidades como, por ejemplo, horas del cuento, talleres infantiles, presentaciones de libros, exposiciones, charlas, clubs de lectura y cursos, entre otros que constituyen el extenso y variado abanico de propuestas y actividades culturales disponibles per a todos y todas.

Además, las bibliotecas de la ciudad colaboran activamente con el tejido asociativo, cultural y social de la ciudad con el objetivo de actuar como dinamizadoras culturales y de propiciar la realización de actividades conjuntas, creando sinergias y contribuyendo a vertebrar el territorio y enriquecer la vida cultural de la ciudad.

La Red de Bibliotecas de Santa Coloma de Gramenet fomenta el conocimiento sobre los autores y las autoras locales y recopila exhaustivamente las obras escritas por personas o entidades de la ciudad, sea cual sea su temática, género, público destinatario o soporte documental, colaborando de forma activa en la difusión de su obra creativa, mediante actividades como presentaciones de libros, charlas, clubs de lectura y actualización constante de la Guía de autores y autoras locales.

3.5 Cesión de espacios

Las bibliotecas de la ciudad disponen de espacios adecuados para la realización de actividades de carácter muy diverso. Cualquier persona, colectivo o entidad de la ciudad puede pedir el uso, siempre que sea para actividades sin ánimo de lucro y se adecuen a la normativa, que se publica y que está a disposición de todo el mundo. Estos espacios los pueden solicitar las personas y entidades y están sujetos a una serie de condiciones especificadas en los modelos de solicitud que figuran en la web de la biblioteca.

Destinatarios/as:	Público en general
Cómo solicitar el servicio:	Todo el mundo puede ir a una biblioteca y consultar información, pero hace falta tener el carnet de biblioteca para coger en préstamo libros, revistas, música, películas u otros materiales y para conectarse a Internet. En el momento de solicitar el carnet, se ha de tener en cuenta que: <ul style="list-style-type: none">- Es necesario presentar el DNI, pasaporte o tarjeta de residencia- En el cas de los menores de 15 años, es necesario presentar la autorización escrita de la madre, padre o tutor legal.- Se puede solicitar en la misma biblioteca o por internet en la



4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
Tiempo de servicio					
1	Ofrecer un mínimo de 1.700 horas/año de servicio a las cuatro bibliotecas de la red. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 	7.309 h 4	7.357 h 4	*	*
2	Mantener abiertas al público 4 bibliotecas de manera regular de lunes a sábado, excepto en periodos de vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	4	4	*	*
3	Mantener abiertas al público 3 bibliotecas en periodos de vacaciones de verano y Navidad, de lunes a viernes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	4	4	*	*
4	Mantener abierta al público 1 biblioteca en Semana Santa, de lunes a viernes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	4	4	*	*
Fondo bibliográfico					
5	Mantener, actualizar y renovar el fondo bibliográfico, un mínimo del 3% en toda la red. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora3. Calidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	4%	4%	*	*
6	Mantener las subscripciones actualizadas de prensa y revistas, como mínimo de 15 títulos por biblioteca. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora3. Calidad de servicios 	Sí	Sí	*	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 				
7	<p>Adquirir todas las obras de autores y autoras de Santa Coloma publicadas durante el año, para mantener actualizada la colección local.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora3. Calidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Suprimido en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 	90%	90%		
8	<p>Gestionar de manera regular la actualización de la guía y la colección de autores/as locales y adquirir nuevos títulos publicados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora3. Calidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 			*	*
Actividades					
9	<p>Programar anualmente un mínimo de 2 clubs de lectura en cada biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora4. Actividades, planes y proyectos ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	Sí	Sí	*	*
10	<p>Realizar como mínimo 4 actividades infantiles semanales (1 por biblioteca).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora4. Actividades, planes y proyectos ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	8,6	9	*	*
11	<p>Ofrecer un mínimo de 60 visitas escolares al conjunto de la red de las 4 bibliotecas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora4. Actividades, planes y proyectos ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	166	194	*	*
12	<p>Realizar un mínimo de 300 horas de formación en nuevas tecnologías en toda la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora4. Actividades, planes y proyectos ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	490	494	*	*
Difusión					
13	<p>Ofrecer, como mínimo 1 vez a la semana, información en la web y en las redes sociales, sobre las actividades que se organicen y las novedades del fondo documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora5. Información pública 	2-3	2-3	*	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 				
14	<p>Difundir el programa de actividades mediante correo electrónico y por cartelera, con 12 envíos anuales como mínimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	60	12	*	*

Completo
 Incompleto
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En cas de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones , individuales i/o colectivas, en cualquiera de los espacios, órganos i/o instrumentos de participación establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto del 2015.
- Valoraciones mediante la encuesta de expectativas y/o satisfacción disponible en el Servicio.



- Escritos dirigidos al servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales
 - <http://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag/>
 - <http://www.facebook.com/CanPeixauet/>
 - <https://www.facebook.com/bibliosinguerlin>
 - <https://www.facebook.com/BibFondo>

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal

Los usuarios y las usuarias también pueden dirigirse presencialmente al Departamento municipal de Ciclo Festivo y Fomento de la Lectura, a las bibliotecas, pueden llamar por teléfono en horario de atención al público y pueden ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

La **Ley 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecario de Cataluña** define, estructura y organiza el sistema de Lectura Pública de Cataluña.

Con el fin de definir y planificar en el ámbito municipal los equipamientos bibliotecarios necesarios en Cataluña disponemos de los *Estándares de biblioteca pública* y el *Mapa de lectura pública de Cataluña*:

Los Estándares de Biblioteca Pública definen, según el número de habitantes y las características del municipio, los requerimientos en servicios y recursos —espacios, fondos, personal, horas de servicio y equipamiento— que han de ofrecer las bibliotecas.

El Mapa de Lectura Pública de Cataluña es un instrumento previsto en el artículo 28 de la *Ley 4/1993 del Sistema Bibliotecario de Cataluña*. El mapa se realizó a partir del censo y de los Estándares de Biblioteca Pública y establece las necesidades de la lectura pública de cada municipio.



9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

- Los usuarios y usuarias tienen derecho al libre acceso, a obtener el carnet de biblioteca y a hacer uso de los servicios descritos en esta carta.
- Los deberes del usuario y usuaria están recogidos en la normativa reguladora para la obtención del carnet de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona y el uso de los servicios bibliotecarios vinculados de 2013.
- Hacer uso de los espacios y los servicios de las bibliotecas de acuerdo con las normas establecidas en el reglamento, así como en otras normas específicas de funcionamiento de espacios.
- Respetar los procedimientos, les normas de comportamiento y seguridad de las bibliotecas que han sido elaborados para la protección de las personas, recursos e instalaciones, así como para el buen funcionamiento del servicio.
- Respetar los derechos de los otros usuarios/as y del personal de les bibliotecas.
- Tratar con consideración todos los bienes de las bibliotecas y las pertinencias del resto de usuarios/as.

10. Sistema de aprobación y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.



10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a del departamento del Ciclo Festivo y Fomento de la lectura será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1ª Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobación inicial	Aprobaciones definitivas
1	Apartado nº 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria en **www.gramenet.cat**