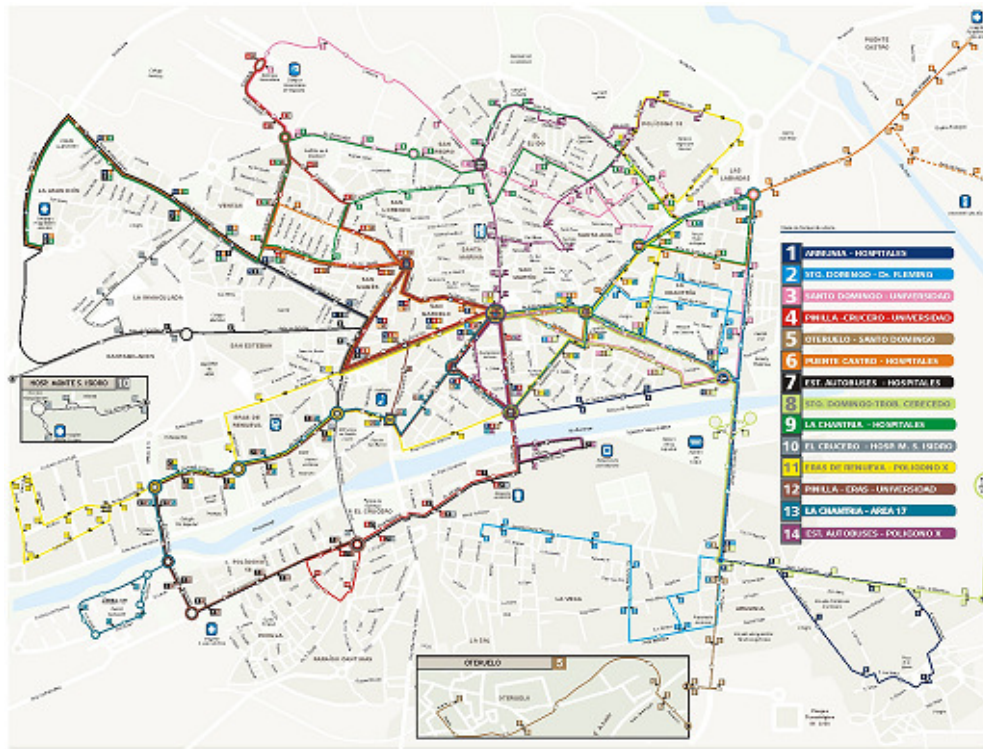


FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:

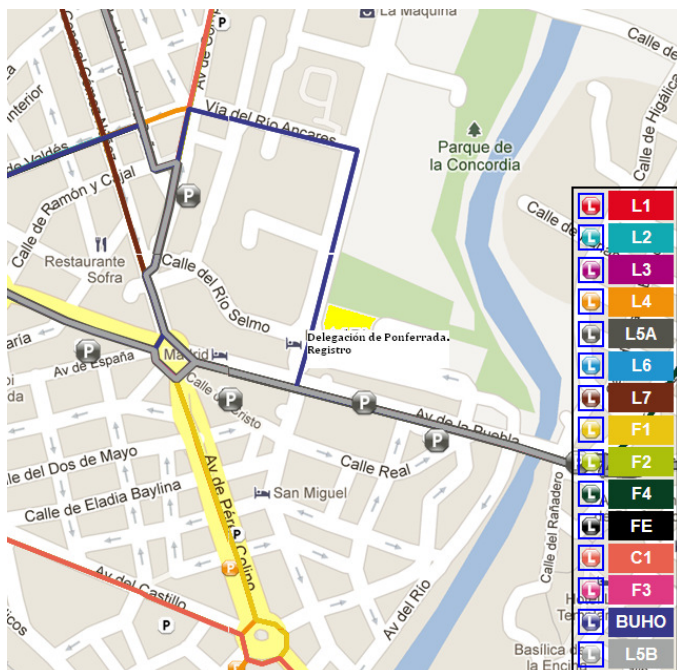


• Servicio Provincial de Bibliobuses.Sede Ponferrada:

PLANO DE UBICACIÓN



FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:



DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I)

FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

La Sección de Coordinación de Bibliotecas comprende tres áreas fundamentales de trabajo, a partir de las que se desprenden las diferentes funciones y competencias:

1. Biblioteca Leonesa
2. Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas de León.
3. Servicio Provincial de Bibliobuses.

En consecuencia, sus funciones y competencias son las siguientes:

- Reunir, conservar, organizar, difundir y promocionar todo lo impreso sobre León, en León y por autores leoneses.
- Procurar el servicio de biblioteca pública a los ciudadanos de la provincia de León que no dispongan de la misma en su localidad, independientemente de su ubicación y cualquier otro rasgo discriminatorio.
- Seleccionar, adquirir, procesar y distribuir los fondos propios de las colecciones bibliográficas destinadas a las bibliotecas municipales de la provincia de León.
- Asesoramiento y ayuda técnica a los bibliotecarios municipales de la provincia de León.

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II)

SERVICIOS QUE PRESTA:

1. Biblioteca Leonesa
 - Consulta en Sala.
 - Sala de estudio.
 - Búsquedas bibliográficas y documentales.
 - Búsquedas hemerográficas:
 - Mediante el Programa Pandora, búsquedas instantáneas por temas, fechas, nombre y otros conceptos en toda la prensa digitalizada de la Biblioteca (Proa, Hora Leonesa, El Diario de León, La Crónica de León)
 - Se complementan los ricos fondos de la Biblioteca con otros procedentes de Internet.
 - [Boletín Oficial de la Provincia digitalizado y sistema de OCR](#), desde la Biblioteca Digital de Castilla y León.

- Información y referencia, con los documentos de la propia Biblioteca y con fuentes remotas.
- Consulta de digitalizaciones en sala de otros fondos variados de la Biblioteca.
- Reprografía.
- Extensión cultural y colaboración con instituciones.

2. Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas de León.

- Atención directa a los bibliotecarios de la provincia.
- Selección, adquisición y proceso técnico de los documentos que integrarán las colecciones de las bibliotecas municipales de la provincia.
- Envío periódico de lotes de libros a las bibliotecas municipales de la provincia.
- Recibo de estadísticas sobre el funcionamiento de las bibliotecas municipales de la provincia.
- Procesamiento de esas estadísticas y su remisión a la Junta de Castilla y León.
- Difusión y control de los programas bibliotecarios puestos en funcionamiento desde la Junta de Castilla y León para su desarrollo provincial.

3. Servicio Provincial de Bibliobuses.

- Préstamos a domicilio de monografías, revistas y DVD.
- Préstamos colectivos, dirigidos a asociaciones, entidades, centros educativos, aulas...
- Préstamos por correo, para aquellas personas con imposibilidad para acercarse al Bibliobús, solicitándolo al 987 234 612, o al móvil de cada vehículo.
- Posibilidad de reservar los documentos de su interés, que en el momento de solicitarlos estén prestados.
- Posibilidad de solicitar la compra de los documentos ausentes en nuestro catálogo.
- Espacio de participación en nuestro Facebook.
- Actividades de animación a la lectura y de extensión cultural, mediante actividades de participación individualizada o colectiva.
- Programas específicos de colaboración con otras entidades:
 - Programa Leo: entrega de su primer libro a los recién nacidos (conjuntamente con la Junta de Castilla y León).
 - Programa *Leemos Juntos-Hoy Libro*: préstamo colectivo a base de maletas en estrecha colaboración con los colegios.
 - Información al Consumidor, a partir del material suministrado por la Oficina de Consumo de la Diputación.
 - Centros de interés, dentro de cada Bibliobús, sobre diferentes temas.
 - Préstamos colectivos a las Aulas de Educación de Alumnos de la Diputación de León.
 - Participación en eventos: ferias del libro, celebraciones oficiales, congresos....
 - Colaboración en las actividades extraescolares de colegios de la provincia.
 - Visitas guiadas al Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas con la colaboración del Centro Rural de Innovación Educativa de León (CRIELE)
 - Participación en la campaña nacional "¿Qué significa para ti el bibliobús"

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

- Art. 44 de la Constitución de 1978: Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho. Los poderes públicos promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general.
- Ley 9/89, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 16/1985, de 25 de junio de 1985 del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 12/2002, de 11 de julio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León.
- Decreto 263/1997, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.

- Decreto 214/96, de 13 de septiembre, que contiene el Reglamento de los centros y servicios bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León
- Decreto 205/96, de 7 de noviembre, por el que se delega el ejercicio de funciones en materia de Sistemas Provinciales de Bibliotecas en las Diputaciones Provinciales.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

El artículo 35 de la Ley 30/19992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece un catálogo de Derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Provincial de León.

DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:

- Acceso a los documentos y cuantos recursos informativos se encuentren en nuestras bibliotecas, según la normativa vigente y los reglamentos de cada una de ellas.
- Acceder de forma libre y gratuita a cuantos servicios de los definidos como básicos en el artículo 13.4 de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas estén en condiciones de prestar nuestras bibliotecas.
- Obtener toda la información precisa sobre nuestros recursos, servicios, y los de otros centros bibliotecarios.
- Conocer el estado de sus solicitudes: ser atendido correctamente por el personal de las bibliotecas, pudiendo efectuar las reclamaciones que oportunas.
- Recibir asistencia técnica y asesoramiento en los ámbitos de actuación propios de las bibliotecas.
- Presentar las sugerencias y las quejas que pudieran derivarse del funcionamiento de las bibliotecas, por medio de:
 - Teléfono de la Jefatura del Servicio. 987 207 344
 - Correo electrónico: bibliotecas@dipuleon.es
 - Buzón de sugerencias de los Bibliobuses.

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)

COMPROMISOS DE CALIDAD:

- Poner a disposición de los usuarios los Bibliobuses en perfectas condiciones de uso y preparados para satisfacer sus necesidades en cada parada.
- Entregar la tarjeta de socio en la siguiente parada a la fecha de su solicitud.
- Prestar al menos tres documentos por usuario.
- Permitir la renovación anual del 5% de la colección.
- Atender las solicitudes de asesoramiento procedentes de otras bibliotecas u otras entidades locales de la provincia en un plazo no superior a tres días.
- Todos los préstamos se ajustarán en lo posible a lo demandado por el usuario, y en su defecto se le proporcionará algo equivalente.
- Todas las consultas, sean profesionales (procedentes de bibliotecas municipales) o privadas (procedentes de usuarios, físicas o jurídicas) serán satisfechas en el momento de su realización y, en su defecto, dentro de los dos días siguientes como máximo. En el caso de no poder servir la información o el documento demandado, se proporcionará una vía alternativa para que el demandante puede ver satisfecha su necesidad, por cualquiera de los recursos a nuestro alcance (información sobre otros centros, búsquedas en Internet, préstamo colectivo, préstamo interbibliotecario...)
- Cumplir las rutas programadas en el calendario anual.
- Desarrollar actividades de animación a la lectura donde se combine el entretenimiento con la difusión cultural.
- Enviar periódicamente lotes de libros a las bibliotecas municipales integradas en el Sistema Provincial de Bibliotecas.

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (II)

INDICADORES:

- Documentos servidos a las bibliotecas municipales/año
- Documentos prestados/año.
- Visitantes recibidos/años.
- Población atendida/año.
- Visitas virtuales/año.
- Nº de carnés nuevos en plazo.
- Índice de cumplimiento de las rutas previstas.

- Actividades de animación a la lectura/año.
- Porcentaje de renovación de la colección.
- Consultas de usuarios atendidas **en plazo**.
- Consultas de asesoramiento a entidades atendidas en el plazo de **tres días**.
- Nº de libros enviados a las bibliotecas municipales.
- Encuestas de satisfacción de usuarios.

PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

- Buzón de sugerencias en cada bibliobús
- Teléfonos de atención al público (oficinas y bibliobuses)
- Correo electrónico (director y oficinas de los bibliobuses -León y Ponferrada-)
- Página web.
- Facebook.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Sección de Coordinación de Bibliotecas
 Instituto Leonés de Cultura
 Plaza de la Reina nº 1 (24002) LEÓN

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PERIODO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.