

CARTA DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE NAVARRA

1.- Identificación.

De conformidad con lo señalado en la Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra, forman parte del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra la Biblioteca de Navarra y las bibliotecas públicas municipales y comarcales que se integren en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra mediante los correspondientes convenios con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

La gestión del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra se fundamenta en los principios básicos de la descentralización de la gestión por áreas geográficas y de la gestión participativa y de evaluación de la biblioteca y de sus servicios.

Esta Carta de Servicios manifiesta y expresa el compromiso del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra con los ciudadanos. Conscientes de la importancia de las bibliotecas públicas en nuestra sociedad, queremos establecer un compromiso explícito con la ciudadanía. Más allá de una mera declaración de intenciones, en esta Carta definimos nuestros compromisos para que todas las personas usuarias sepan en todo momento qué servicios prestamos y cómo queremos prestarlos.

2.- Misión, competencias y valores.

2.1. El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra es el conjunto organizado de órganos y centros que tiene como misión garantizar el derecho de los ciudadanos de Navarra, independientemente de su lugar de residencia, a la lectura e información públicas, propiciando además la protección, conservación y difusión del patrimonio bibliográfico.

2.2. Según viene definido en el artículo 23 del Decreto Foral 67/2012, de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, el Servicio de Bibliotecas ejerce las siguientes funciones:

- a) Promover la democratización del acceso a la cultura, la información, la formación y el ocio creativo a través del Sistema Bibliotecario de Navarra.
- b) Proteger, conservar, organizar y difundir el patrimonio bibliográfico, filmográfico y audiovisual de Navarra.
- c) Redactar los reglamentos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.
- d) Redactar la Memoria Anual del Servicio de Bibliotecas.
- e) Gestionar con eficiencia los recursos de la Administración Foral destinados al Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.
- f) Fomentar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra.
- g) Promover la formación permanente del personal bibliotecario.
- h) Normalizar los procesos técnicos y los procedimientos para el acceso a los servicios bibliotecarios.
- i) Establecer y desarrollar procedimientos de colaboración del Sistema de Bibliotecas Públicas en el Sistema Bibliotecario Navarro.
- j) Establecer y desarrollar procedimientos de colaboración con otros sistemas bibliotecarios y entidades de promoción de la lectura y de las nuevas tecnologías de la información.
- k) Cualesquiera otras que le atribuyan las disposiciones en vigor o se le encomienden para el adecuado cumplimiento de sus fines.

2.3. La actividad del Servicio de Bibliotecas, expresada en el apartado anterior, se inspira en los siguientes valores:

- a) Facilitar el acceso al conocimiento tanto en formato impreso como de otro tipo, proporcionando materiales e instalaciones adecuadas.

b) Apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos.

c) Recoger información local y hacerla fácilmente accesible.

d) Actuar como memoria del pasado, recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas.

e) Satisfacer las necesidades de conocimiento de todos los grupos de la comunidad, independientemente de su edad o condición física, económica o social, teniendo una responsabilidad especial en lo que se refiera a la población infantil y a los jóvenes. Si los niños y niñas se sienten motivados por el entusiasmo que predice el conocimiento o por las obras de la imaginación, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales del desarrollo personal a lo largo de toda la vida, que los enriquecerá e intensificará su contribución a la sociedad.

f) Servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural, colaborando con organizaciones locales y regionales, proporcionando un espacio para actividades culturales, organizando programas culturales y velando por que los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos.

g) Desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro.

3.- Servicios, compromisos e indicadores de cumplimiento.

3.1 Servicios ofrecidos:

Información

Información y orientación sobre la propia biblioteca: las bibliotecas proporcionan información de tipo general sobre su organización y funcionamiento y ofrecen formación sobre la utilización de sus recursos y servicios.

Información bibliográfica y referencia: los fondos documentales de las bibliotecas constituyen su recurso informativo, formativo y de ocio más importante. El personal de las bibliotecas resuelve y orienta sobre las consultas y peticiones de información de las personas usuarias.

Pregunte, las bibliotecas responden: es un servicio de atención de consultas y peticiones de información por Internet, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes Comunidades Autónomas que, en turnos rotatorios, se ocupan de recibir estas demandas y proporcionan las respuestas más adecuadas y precisas posibles.

Elaboración de estadísticas: los datos estadísticos proporcionan información sobre la actividad de las bibliotecas públicas de Navarra y permiten conocer cuál es la situación actual del conjunto de bibliotecas del Sistema, con el fin de contribuir a un mayor conocimiento de la realidad de este servicio público dirigido a toda la ciudadanía.

Acceso al documento

Consulta al catálogo: se pueden conocer los fondos de las bibliotecas accediendo al Catálogo Colectivo de las bibliotecas públicas de Navarra. A través de Internet se puede conocer fácilmente qué bibliotecas del Sistema tienen un determinado documento, si se encuentra disponible, realizar renovaciones y reservas on line de los libros prestados, durante las 24 horas del día.

Consulta en sala de los documentos: los fondos de las bibliotecas públicas de Navarra pueden ser consultados en las propias instalaciones. La colección de la biblioteca es su recurso más importante, por ello, a la hora de formar la colección se tiene en cuenta la opinión y sugerencias de las personas usuarias a través del servicio de desideratas.

Préstamo (personal y colectivo): además de la consulta en sala, la mayor parte de los fondos pueden ser retirados en préstamo por parte de los usuarios, conforme a lo establecido en las normativas de préstamo.

Nuevas tecnologías

Acceso a Internet: la biblioteca pública ofrece acceso igualitario a la información electrónica disponible en Internet y en soportes digitales. Todas las bibliotecas públicas del Sistema tienen acceso a Internet, ofreciendo un servicio de consulta gratuito para toda la población. Varias bibliotecas del Sistema ofrecen servicio wifi mediante el cual las personas usuarias pueden conectarse a la red a través de sus dispositivos portátiles.

Biblioteca digital: a través de Internet se puede acceder y obtener en soporte digital cualquier documento integrado en BiNaDi. La Biblioteca Navarra Digital (BiNaDi) tiene como

objetivo poner a disposición de los investigadores y la población general materiales bibliográficos de difícil acceso e interés cultural. BiNaDi permite el acceso a los textos completos digitalizados de documentos de temática muy variada.

Promoción de la lectura:

El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, en su labor de “promover la democratización del acceso a la cultura, la información, la formación y el ocio creativo”, fomenta la realización de actividades de promoción de la lectura. Además, apoya la constitución y funcionamiento de clubes de lectura en las bibliotecas públicas de Navarra.

3.2 Compromisos e indicadores de cumplimiento.

En base a los servicios anteriormente citados, el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra establece los siguientes compromisos e indicadores que garantizan su cumplimiento:

Información: “Pregunte, las bibliotecas responden”

El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de tres días hábiles a las consultas formuladas a través del servicio telemático “Pregunte, las bibliotecas responden” a través de Internet.

Información: Elaboración de estadísticas

El Servicio de Bibliotecas se compromete a elaborar su memoria estadística anual y facilitar y dar publicidad a sus datos estadísticos mediante su publicación en el portal estadístico en el primer trimestre del año siguiente al de referencia de la memoria.

Acceso al documento: Préstamo

Las bibliotecas públicas de Navarra se comprometen a mantener y asegurar las condiciones de préstamo establecidas en la normativa durante el periodo de vigencia de esta Carta de Servicios.

Nuevas tecnologías: Acceso a Internet

El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra se compromete a mantener la infraestructura que permita el acceso a Internet a los usuarios garantizando la disponibilidad de al menos un ordenador por cada 2000 habitantes (indicador establecido por el Ministerio de Cultura)

Nuevas tecnologías: Biblioteca Digital

El Servicio de Bibliotecas se compromete a ampliar, anualmente, al menos 4.500 páginas digitalizadas y accesibles al público recogidas en BiNaDi (Biblioteca Navarra Digital)

Actividades de promoción de la lectura

El Servicio de Bibliotecas se compromete a mantener y aumentar el lote de libros a disposición de los Clubes de lectura de las bibliotecas públicas de Navarra, comprometiéndose el Servicio a incrementar en, al menos un 5% anual, el número de lotes disponibles.

Tabla 1. Servicios, compromisos e indicadores de cumplimiento.

Servicio ofrecido	Compromiso	Indicador
Información: "Pregunte, las bibliotecas responden"	El Sistema de Bibliotecas se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de tres días hábiles a las consultas formuladas a través del servicio telemático "Pregunte, las bibliotecas responden" a través de Internet.	% de preguntas respondidas en el plazo.
Información: Elaboración de estadísticas	El Servicio de Bibliotecas se compromete a elaborar su memoria estadística anual y facilitar y dar publicidad a sus datos estadísticos mediante su publicación en el portal estadístico en el primer trimestre del año siguiente al de referencia de la memoria.	Fecha de publicación en el portal estadístico de Navarra.es de la Memoria estadística anual del Servicio de Bibliotecas.
Acceso al documento: Préstamo	Las bibliotecas públicas de Navarra se comprometen a mantener y asegurar las condiciones de préstamo establecidas en la normativa durante el periodo de vigencia de esta Carta de Servicios.	Cumplimiento S/ /NO.
Nuevas tecnologías: Acceso a Internet	El Sistema de Bibliotecas Públicas se compromete a mantener la infraestructura que permita el acceso a Internet a los usuarios garantizando la disponibilidad de al menos un ordenador por cada 2000 habitantes (indicador establecido por el Ministerio de Cultura)	Número de ordenadores con acceso a Internet disponibles en cada biblioteca por cada 2000 habitantes de población atendida.
Nuevas tecnologías: Biblioteca Digital	El Servicio de Bibliotecas se compromete a ampliar anualmente, al menos 4.500 páginas digitalizadas y accesibles al público recogidas en BiNaDi (Biblioteca Navarra Digital)	Número de páginas digitalizados anualmente y accesibles al público en la base de datos de BiNaDi.
Promoción de la lectura	El Servicio de Bibliotecas se compromete a mantener y aumentar el lote de libros a disposición de los Clubes de lectura de las bibliotecas públicas de Navarra, comprometiéndose el Servicio a incrementar en, al menos un 5% anual, el número de lotes disponibles.	% de nuevos títulos incorporados anualmente al conjunto de lotes de libros a disposición de los Clubes de Lectura de las Bibliotecas de Navarra.

4. Gestión de la carta de servicios.

La gestión de la presente Carta de Servicios correrá a cargo del Servicio de Bibliotecas, bajo la responsabilidad del Director del Servicio.

Cada Jefe de Sección será responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos en el apartado 3, en su ámbito de actuación, así como del seguimiento y control periódico de la evolución de los indicadores correspondientes.

El Servicio de Bibliotecas podrá realizar auditorías para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos y el seguimiento de los indicadores.

Las auditorías podrán contener recomendaciones hacia las distintas Jefaturas de Sección, quienes observarán cuanto sea oportuno al objeto de promover las acciones de mejora pertinentes e incorporarlas para el siguiente período, si ello fuera posible.

Del informe de auditoría se dará traslado al Consejero de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales.

5. Relación normativa.

- Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra.
- Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.
- Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.
- Decreto Foral 119/2011, de 1 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales.
- Orden Foral 122/2002, de 25 de abril, del Consejero de Educación y Cultura, por la que se crea un fichero informatizado bajo la denominación de "Registro de socios de las bibliotecas públicas de Navarra".
- Orden Foral 345/2004, de 11 de noviembre, del Consejero de Cultura y Turismo, por la que se aprueba el protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Navarra.

- Orden Foral 119/2005, de 11 de octubre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se regula el diseño y la estructura de las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.

6. Derechos de los usuarios de los servicios.

Las personas usuarias de las bibliotecas públicas de Navarra tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceso completamente libre y gratuito a cualesquiera de las bibliotecas que integran el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, es decir, la Biblioteca de Navarra y las bibliotecas municipales y comarcales que se integren en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra mediante los correspondientes convenios con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Utilización de todos los servicios que se presten en cada una de las bibliotecas integradas en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, durante los períodos de tiempo y horarios establecidos a tal efecto: consulta de fondos, préstamo personal.
- Recibir información y ayuda, tanto en la localización de fondos, como de los servicios que se presten en la biblioteca.
- Recibir una atención correcta y eficiente por parte del personal de la biblioteca.
- Formular sugerencias, consultas y reclamaciones, respecto de sus relaciones con la biblioteca.

7. Deberes de los usuarios de los servicios.

Las personas usuarias de las bibliotecas públicas de Navarra tienen, entre otros, los siguientes deberes:

- Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia el personal bibliotecario, el resto de usuarios de la biblioteca, los bienes muebles e inmuebles, sin causar ningún perjuicio o daño.
- Facilitar con veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia, los datos de carácter personal que se les soliciten. Será obligación de los usuarios mantener actualizados los datos personales.

- Utilizar los espacios de las bibliotecas públicas y los medios informáticos con la finalidad establecidos para los mismos.
- Hacer un uso responsable del carné de la biblioteca, teniendo en cuenta que éste es personal e intransferible.
- Respetar las condiciones establecidas en el servicio de préstamo y en el uso de fondos y servicios.
- Respetar la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

8. Colaboración y participación en la mejora de los servicios de las Bibliotecas Públicas de Navarra.

Desde el Servicio de Bibliotecas se considera de suma importancia conocer la valoración y opinión que la ciudadanía tiene sobre el servicio que se presta y agradece a todos los usuarios y usuarias su colaboración en la mejora de los mismos.

Para ello, existe a disposición de los usuarios la hoja de sugerencias, consultas y reclamaciones, con un protocolo de respuesta, que a continuación se detalla.

9. Sistema de sugerencias, consultas y reclamaciones.

Por Orden Foral 345/2004, de 11 de noviembre, del Consejero de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana, se aprueba el protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Navarra, para su cumplimiento por el personal adscrito al Servicio de Bibliotecas, así como el formulario que ha de recoger este tipo de iniciativas de los usuarios.

Este protocolo tiene por objeto establecer el procedimiento de gestión de las sugerencias, consultas y reclamaciones realizadas por los usuarios y usuarias de las bibliotecas públicas de Navarra, en lo que se refiere a su recepción, valoración, contestación, archivo y adopción de medidas de mejora con el fin de aumentar la satisfacción de las personas usuarias y del personal bibliotecario.

La hoja de sugerencias, consultas y reclamaciones (SCR) cumplimentada se depositará en el buzón de sugerencias de la respectiva biblioteca pública o, si el usuario lo prefiere, la entregará directamente al personal bibliotecario.

El personal de la biblioteca que recibe la hoja SCR redactará una propuesta de respuesta y las enviará a la Jefatura de la Sección de Red de Bibliotecas o de la Biblioteca General de Navarra, los cuales redactarán la respuesta que, una vez firmada por el Director del Servicio de Bibliotecas será remitida al usuario.

El personal adscrito a la biblioteca pública tiene un plazo de cinco días laborables para la remisión a la Sección de la documentación y ésta de otros cinco días laborables para su envío al interesado.

Las hojas SCR de interés general serán analizadas por el Equipo de mejora, integrado, al menos, por el Director del Servicio de Biblioteca y los respectivos Jefes de Sección, para establecer las medidas necesarias para llevarlas a la práctica.

10. Direcciones y horarios de atención al público.

Biblioteca de Navarra

Paseo de Antonio Pérez Goyena 3.

31008 Pamplona

Tfno.: 848427797 Fax: 848427788

Correo electrónico: bibliotecas.publicas@navarra.es

Página Web: <http://bibliotecas.navarra.es>

Horario de atención al público:

Horario de invierno:

8,30 - 20,30 h. lunes a viernes

8,30 - 13,30 h. sábados (de octubre a junio)

Biblioteca Infantil

15,30 - 20,30 h. lunes a viernes

9,30 a 13,30 h. sábados (de octubre a junio)

Horario de verano:

Julio y Agosto

8,30 - 14,30 h. lunes a viernes

Biblioteca Infantil

9,30 a 14,30 h. lunes a viernes de 08,30 a 14,30 horas, de lunes a viernes.

Las direcciones y horarios de atención al público de las Bibliotecas Públicas que conforman el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra pueden consultarse en la dirección:

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Bibliotecas+publicas/Indice+bibliotecas/

11. Unidad responsable de la carta de servicios.

Servicio de Bibliotecas

Paseo de Antonio Pérez Goyena 3.

31008 Pamplona

Tfno.: 848426445 Fax: 848427788

Correo electrónico: bibliotecas.publicas@navarra.es

Página Web: <http://bibliotecas.navarra.es>