



Excmo. Ayuntamiento de Arrecife

cultur@arrecife

## RED BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE ARRECIFE

### Carta de servicios

---

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales las organizaciones informan públicamente a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que gestionan, y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que les asisten.

#### Enlaces relacionados

- Definición y Misión
- Servicios
- Horarios
- Compromisos
- Normativa
- Garantía

### Definición y Misión

---

La Red de Bibliotecas Municipales de Arrecife pretende ser un ente cultural e interdisciplinario vivo que dedica su esfuerzo a contribuir al desarrollo y crecimiento en general de los usuarios/as.

### Servicios

---

Los servicios que presta la Red de Bibliotecas Municipales de Arrecife son de carácter Público y Gratuitos:

#### Enlaces relacionados

1. Información bibliográfica y referencia
2. Consulta de libre acceso
3. Préstamo y obtención de documento
4. Acceso a internet
5. Desideratas



Excmo. Ayuntamiento de Arrecife

**cultur**  **arrecife**

## 1. Información bibliográfica y referencia

---

**Con atención personalizada:** Cualquier ciudadano puede pedir ayuda personal de la biblioteca, tanto para la localización o identificación de documentos en cualquier soporte, como para la averiguación de datos concretos, asesoramiento y orientación.

El servicio también dispone de:

- Acceso a Internet

A través de este servicio el usuario también podrá consultar:

- Catálogos de otras bibliotecas
- Novedades bibliográficas
- Referencia (Diccionarios, Enciclopedias, obras de consulta, en varios soportes)

Las consultas también se pueden realizar por teléfono o por correo electrónico.

## 2. Consulta de libre acceso

---

Las colecciones de las bibliotecas, compuestas en su mayor parte por libros, están distribuidas, en diferentes bibliotecas y secciones, por materias.

### **Biblioteca Infantil/Juvenil, ubicada en la calle La Inés s/n Arrecife**

- El rincón de los padres y madres, en el que éstos podrán disponer de información que les sirva de apoyo para la educación de sus hijos.
- Novedades Literarias.
- Comicteca: Cómic
- Álbumes ilustrados y pop-ups, libros donde la historia se cuenta a través de imágenes y texto, combinándose ilustraciones y textos o sólo imágenes.

### **Biblioteca Antiguo Parador de Turismo - UNED**

Esta cohesionada con la Biblioteca de la UNED pueden consultar tanto fondo UNED como fondos Municipales, la gestión se realiza con becarios y disponemos de una zona de estudio y salas de trabajo.

### **Biblioteca General, ubicada en el Centro Cívico Arrecife.**



Excmo. Ayuntamiento de Arrecife

**cultur**Arrecife

Se puede consultar las siguientes materias: generalidades, filosofía y psicología, religión, ciencias sociales, ciencias exactas y naturales, lingüística y literatura, geografía e historia.

### **3. Préstamo y obtención de documentos**

---

El objetivo del préstamo de los fondos documentales de la Biblioteca es mejorar la disponibilidad de éstos y facilitar su consulta fuera de los locales de la propia biblioteca.

A través de este Servicio se pueden solicitar:

- Libros
- Revistas
- CD', DVD's, etc.

**Para obtener el Carné de Lector es imprescindible:**

- Enseñar el DNI, NIE o pasaporte
- Dos fotos recientes.
- Rellenar el formulario de alta de socio.

Una vez dado de alta como socio, el usuario lector obtiene el Código de Lector y puede solicitar los documentos.

**El período de préstamo disponible es de:**

- 15 días para libros
- 7 días para: Revistas; DVD; Vídeos; Disquetes-CDS

La renovación del período de préstamo para los libros es de **dos veces**, el resto de los materiales no son renovables.

***Modalidades del préstamo:***

**Existen 3 modalidades:**

- Individual
- Colectivo
- Interbibliotecario

***Material no prestable:***

Serán objeto de préstamo los libros existentes en la biblioteca de carácter general, excepto los que se enumeran a continuación:

- Los donados a la biblioteca con la condición expresa de no ser objeto de préstamo.
- Las obras de referencia o consulta muy frecuente.



Excmo. Ayuntamiento de Arrecife

cultur@arrecife

- Los documentos que por sus características peculiares y estado de conservación hagan aconsejable su consulta exclusiva en las instalaciones de la biblioteca.

#### 4. Acceso a internet

---

- Biblioteca General, en el Centro Cívico, servicio disponible de lunes a viernes de 08,00 a 20,00 horas.
- Biblioteca Infantil, en la calle La Inés nº1, servicio disponible de lunes a viernes de 16,00 a 20,00 horas.

Para acceder a Internet debe ser socio de la biblioteca y mostrar el carnet de usuario o un documento de identidad oficial (DNI, NIE, Pasaporte, Carnet de Conducir) en el mostrador de la entrada-**Información General**. Allí se le entrega las normas de utilización del servicio.

En el caso de los usuarios infantiles éstos tienen que venir acompañados de sus padres con una autorización firmada.

También existe disponibilidad de **Conexión WIFI**. Para acceder a ella es necesario que solicite la contraseña al personal.

[Normativa de uso acceso a Internet.](#)

[Normativa de uso acceso a Internet de pequeños y jóvenes lectores.](#)

#### 5. Desideratas

---

Petición que los usuarios hacen a la biblioteca para que adquieran fondos de los que no disponen.

Las peticiones que recibamos serán valoradas por el personal encargado de las adquisiciones, según la política de adquisiciones de la biblioteca. En el caso de que se adquiera el material se avisará al usuario, una vez procesado, de su disponibilidad.

Para realizar la solicitud. Como vía preferente, accede al apartado "**Mi biblioteca**" del catálogo online, introduciendo tu usuario y contraseña que por defecto es el DNI sin la letra. Desde **Mi biblioteca** tienes la opción de enviar cuantas desideratas desees.

Otra opción sería a través del formulario online o solicitándolo al propio personal bibliotecario.

---

---



Excmo. Ayuntamiento de Arrecife

**cultur**  **arrecife**

## Horarios

---

### Biblioteca Central

De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas

### Biblioteca Infantil

De lunes a viernes de 16:00 a 20:00 horas

### Biblioteca Parador

De lunes a viernes

Mañanas de 09:30 a 13:30 y de tardes de 17:30 a 21:30

Jornadas Especiales, en horario de mañana.

- Semana de Carnaval
- Semana Santa
- Verano
- Semana de San Ginés
- Navidad

**Nota:** Se informará en todo momento de las modificaciones en los horarios.

## Compromisos

---

La Red de Bibliotecas Municipales de Arrecife se compromete a desarrollar su actividad en el marco de los principios que definen su espíritu y que son su razón de ser de cara a la comunidad, a la que ofrece:

- Atención personalizada, trato amable y cordial en el conjunto de servicios de la Red de Bibliotecas Municipales.
- Responder en el plazo de 72 horas las preguntas planteadas por correo electrónico.
- Dedicar, al menos, un 50% del presupuesto a actualización de las colecciones y el total restante a las peticiones por Desideratas.
- Tramitar las peticiones de adquisiciones por desiderata en un plazo máximo de 15 días, siempre y cuando el usuario-lector nos haya facilitado los datos suficientes para identificar el documento y se encuentre disponible en librería o distribuidoras. La respuesta a su petición se comunicará de forma habitual por teléfono.
- Facilitar el acceso a los ordenadores de la Biblioteca así como la información necesaria para su uso y aprovechamiento.
- Informar de cualquier incidencia en el funcionamiento normal de los servicios con 48 horas de antelación.



Excmo. Ayuntamiento de Arrecife

cultur@arrecife

- Garantizar la realización de un programa mensual que incluya actividades semanales de animación a la lectura concertada con los centros escolares y acciones, con los mismos fines, dirigidas al público adulto.

## Normativa

---

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, Sistema Español de Bibliotecas
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE 02/03/1994).
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE 31/05/1989).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los órganos de coordinación de las bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos
- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria

## Garantía

---

Deseamos que se sienta satisfecho con el servicio que recibe de la Red de Bibliotecas Municipales de Arrecife. Por supuesto nos encantaría oír palabras positivas del servicio que ofrecemos pero si las cosas no marchan bien queremos saber lo que podemos hacer para mejorarlas. Por favor, envíe cualquier comentario, sugerencia o duda mediante escrito dirigido a la Responsable de Red de Bibliotecas Municipales de Arrecife, en la forma que se señala a continuación:

- Correo electrónico: [bibliotecas@arrecife.es](mailto:bibliotecas@arrecife.es)
- En el buzón de sugerencias (situado en cualquiera de las bibliotecas)

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, siempre que se deje constancia de los datos del remitente.