



DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ



# CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECAS MUNICIPALES

DELEGACIÓN DE CULTURA Y DEPORTES

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN DEL SERVICIO PROVINCIAL DE BIBLIOTECAS</b>	<b>4</b>
<b>VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS</b>	<b>5</b>
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>6</b>
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS</b>	<b>9</b>
<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>10</b>
<b>NORMATIVA REGULADORA</b>	<b>11</b>
<b>INFORMACIÓN Y CONTACTO</b>	<b>12</b>

# INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia, basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta I Estrategia, tras un certero análisis interno y externo, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



*Trabajamos para alcanzar el equilibrio y la cohesión interterritorial y la prestación eficaz y eficiente de servicios excelentes tanto a Ayuntamientos como a las personas, dotando a los municipios de los medios necesarios para garantizar la igualdad y equidad, contribuyendo así a lograr la calidad de vida necesaria que evite el despoblamiento rural.*



*Ser claves en el desarrollo sostenible de la provincia, facilitando la vida y la igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar la continuidad y la de generaciones futuras en el medio rural, preservando su patrimonio natural y cultural, siendo una administración innovadora, comprometida y proactiva en la aplicación de soluciones e implicada en lograr un mundo mejor desde nuestros municipios.*



**Transparencia:** *Comunicar de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

**Participación:** *Escuchar de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad, participando en sus retos y preocupaciones.*

**Orientación a la sociedad:** *Garantizar el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuir al bien común por encima de los intereses políticos y particulares, aplicando los principios de actividad pública, justicia, equidad, igualdad e imparcialidad y transmitiendo ejemplaridad a la sociedad.*

**Sostenibilidad:** *Preservar los recursos en todas las actuaciones.*

**Innovación:** *Incorporar el aprendizaje y la creatividad, la inteligencia artificial, a través de una formación adecuada y la participación y colaboración de la ciudadanía, para lograr la mejora continua, que permitan simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

# PRESENTACIÓN DEL ARCHIVO PROVINCIAL

La Delegación de Cultura y Deportes de la Diputación de Badajoz orienta sus servicios y proyectos a fomentar los valores democráticos y la participación de la ciudadanía, y a facilitar el acceso a la cultura en sus múltiples manifestaciones a todas las personas, con independencia de su lugar de residencia u origen, reforzando la identidad de la provincia en su cultura y tradiciones, y favoreciendo la práctica deportiva y el deporte base.

Por su parte, el Servicio Provincial de Bibliotecas tiene como finalidad el fomento y promoción de la lectura en la provincia de Badajoz asegurando la dotación de fondos bibliográficos en diferentes formatos a las bibliotecas públicas municipales y a las agencias de lectura, a la vez que es responsable de la modernización y formación de las personas encargadas de las mismas a través del desarrollo de actividades formativas y de diversa índole que redunde en un mayor y mejor acceso a la lectura por parte de la ciudadanía.



# VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La lectura es transversal en el sentido de que es un tipo de competencia o de actividad que resulta imprescindible para buena parte de la vida humana en una sociedad postindustrial. La práctica de la lectura es necesaria para transformar la información que hay en la red en un conocimiento útil para los individuos y para la sociedad. Por tanto, su vinculación a los ODS sería total si consideramos que cualquier actividad humana en el siglo XXI requiere de altas dosis de conocimientos cuyo porcentaje de transmisión a través de textos escritos, es muy elevado. No obstante, y a los efectos de esta Carta de Servicios, partiremos de la base establecida por la UNESCO que relaciona directamente el fomento de la lectura con el elemento básico de la educación a cualquier edad, contribuyendo por tanto a todas las metas del **ODS 4** cuyo fin es “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas”.

Por otro lado, las bibliotecas públicas tienen un papel clave al garantizar el acceso al conocimiento y a la cultura a toda la ciudadanía. Este papel democratizador del acceso a la información y a la cultura lo encontramos desgranado en los diferentes ámbitos de impacto de la biblioteca pública contribuyendo de esa forma al cumplimiento del **ODS 16** cuyo objetivo es “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas” a través de metas como la diez que pretende “garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales” con el fin de procurar facilitar a “todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades”.



## SERVICIOS PRESTADOS



1. Recibir, revisar y resolver las solicitudes por escrito de las Entidades Locales de la provincia de Badajoz de la convocatoria de dotación de fondos bibliográficos y audiovisuales a las bibliotecas y agencias de lecturas.
2. Organizar actividades diversas como encuentros con autores, charlas y conferencias, o cualquier otra actividad que redunde en un incremento de personas lectoras en el medio rural.
3. Recibir y atender las solicitudes por escrito de libros entre los clubes de lectura de las bibliotecas públicas municipales de las Entidades Locales de la provincia.
4. Recibir y atender las solicitudes por escrito de diverso material fungible de las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Badajoz.
5. Poner a disposición de las bibliotecas públicas municipales y agencias de lectura de la provincia, contenidos digitales comunes para el acceso de la ciudadanía a la lectura.
6. Proponer e impartir actividades formativas y de capacitación dirigidas al personal bibliotecario de los Ayuntamientos de la provincia de Badajoz.
7. Implantar Espacios Nuboteca en las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Badajoz que hayan sido beneficiarias de la convocatoria realizada al efecto.

# COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Servicio Provincial de Bibliotecas se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Publicar la convocatoria de dotación de fondos bibliográficos y audiovisuales en el primer cuatrimestre del año.

**INDICADOR:** Fecha de la convocatoria en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP).

2.

Resolver la convocatoria de dotación de fondos bibliográficos y audiovisuales, al menos, 15 días antes del plazo oficial de vencimiento publicado en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP).

**INDICADOR:** N° de días previos al vencimiento en que se publica la resolución de la convocatoria.

3.

Realizar como mínimo 20 actividades diversas de fomento de la lectura durante el año.

**INDICADOR:** N° de actividades de fomento de la lectura realizadas anualmente.

4.

Tramitar y resolver la entrega de lotes de libros una vez recibida la solicitud en el plazo máximo de 7 días.

**INDICADOR:** Tiempo medio de resolución de las solicitudes de lotes de libros recibidas.

5.

Tramitar y resolver la entrega de material fungible una vez recibida la solicitud en el plazo máximo de 10 días.

**INDICADOR:** Tiempo medio de resolución de las solicitudes de material fungible.

6.

Establecer, al menos, 10 espacios NUBETECA al año.

**INDICADOR:** N° de espacios NUBETECA instalados anualmente.

7.

Realizar, al menos, 3 actividades formativas anuales dirigidas al personal que trabaja en las bibliotecas públicas municipales o salas de lectura.

**INDICADOR:** N° de actividades formativas realizadas anualmente.

8.

Incorporar contenidos digitales a la plataforma ODILOT en, al menos, 150 títulos nuevos con carácter anual.

**INDICADOR:** N° de nuevos títulos incorporados a la plataforma ODILOT anualmente.

# DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Servicio Provincial de Bibliotecas.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Servicio en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Servicio.
- ✓ A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento del Servicio.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que pueda dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Servicio Provincial de Bibliotecas en relación con el servicio que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.



## QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por el Servicio Provincial de Bibliotecas podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: [https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc\\_id=190&asu\\_mod\\_cod=133&asu\\_cod=134&asunto=186&apcorreo=4&pes\\_cod=-2](https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&apcorreo=4&pes_cod=-2)
- De forma presencial mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Mediante correo postal dirigido a las oficinas del Servicio Provincial de Bibliotecas o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el Servicio ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

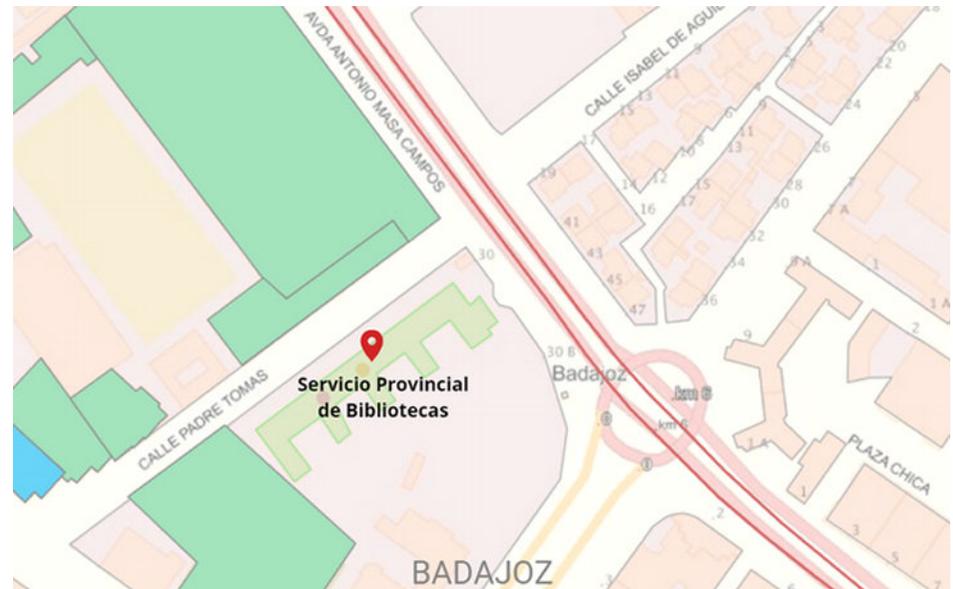
Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 6/1997, de 29 de mayo, de Bibliotecas de Extremadura.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

## SERVICIO PROVINCIAL DE BIBLIOTECAS

Avda. Antonio Masa Campos, 28  
06011 Badajoz

-  Teléfono: 924 212 240
-  Correo electrónico: [ccbib@dip-badajoz.es](mailto:ccbib@dip-badajoz.es)
-  Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/spbiblio/index.php>
-  Horario de atención: de 8:00 h a 15:00 h de Lunes a Viernes



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

### Delegación de Cultura y Deportes Servicio de Actividades Culturales y Deportivas

C/Felipe Checa, 23  
06071 Badajoz

-  Teléfono: 924 212 412
-  Correo electrónico: [cultura@dip-badajoz.es](mailto:cultura@dip-badajoz.es); [deporte@dip-badajoz.es](mailto:deporte@dip-badajoz.es)
-  Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/index.php>
-  Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00h a 15:00h



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**COORDINACIÓN GENERAL:**

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6

06071, BADAJOZ

Correo electrónico: [calidad@dip-badajoz.es](mailto:calidad@dip-badajoz.es)