

# **CARTA DE SERVICIOS**

de la Biblioteca de  
**Castilla-La Mancha**



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



## 1 ¿QUIÉNES SOMOS?

La Biblioteca de Castilla-La Mancha es la cabecera del Sistema de Bibliotecas regional y el principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, coordinando su funcionamiento desde el punto de vista técnico y ofreciendo, además, servicios de biblioteca pública de carácter general y especializado.

Orgánicamente está adscrita a la Viceconsejería de Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha.

## 2 OBJETIVOS Y FINES.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha tiene una doble misión.

Como cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha garantiza la conservación y difusión del patrimonio bibliográfico e informativo de la región. Además, coordina y proporciona asesoramiento técnico a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, impulsando el Catálogo Colectivo de la Red y la Biblioteca Digital de Castilla-La Mancha (BIDICAM).

Como biblioteca pública se configura como un lugar de encuentro físico y virtual de toda la sociedad, donde se ofrece acceso libre a la información y se fomenta el hábito lector para adquirir y compartir conocimientos, apoyar la creatividad e impulsar la formación a lo largo de la vida de las personas. Es a la vez, un foro de participación ciudadana que presta especial atención a la inclusión social, al desarrollo sostenible y la igualdad de género.

Esta Carta de Servicios pretende dar a conocer los servicios que la Biblioteca ofrece a la ciudadanía y los compromisos que adquiere con ella.

## 3 MARCO LEGAL Y NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS.

**La Biblioteca de Castilla-La Mancha está regulada por:**

- Ley 10/2007, de 22/06/2007, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 3/2011, de 24/02/2011, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Real Decreto 582/1989, 19/05/1989, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.

- Decreto 34/2018, de 22/05/2018, de estructura y funcionamiento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Decreto 33/2018, de 22/05/2018, por el que se aprueba el Reglamento básico de la red de Biblioteca Públicas de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1720/2007, de 21/12/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13/12/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 23/2011, de 29/07/2011, de Depósito Legal.
- Real Decreto 635/2015, de 10/07/2015 por el que se regula el Depósito Legal de las publicaciones en línea.
- Decreto 136/2012, de 4/10/2012, por el que se regula el Depósito Legal en Castilla-La Mancha.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12/04/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.
- Real Decreto 624/2014, de 18/07/2014, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.
- Ley 9/2012, de 29/11/2012, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.
- Orden 71/2021, de 24/05/2021, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, reguladora de los precios públicos de los archivos, museos y bibliotecas gestionados por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, los museos de titularidad regional y el Centro de Restauración y Conservación de Castilla-La Mancha.



-Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

4

## **DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.**

Los derechos y deberes de las personas usuarias están recogidos en la Ley 3/2011, de 24/02/2011 de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, y en el Decreto 33/2018, de 22/05/2018 por el que se aprueba el Reglamento básico de la Red de Biblioteca Públicas de Castilla-La Mancha (RBP).

### **Derechos:**

Además de los derechos de la ciudadanía indicados en el artículo 35 de la Ley 3/2011, de 24/02/2011, los usuarios de la Biblioteca integradas en la RBP tendrán los siguientes derechos:

- Recibir atención correcta y personalizada.
- Recibir formación básica para el uso de la Biblioteca y orientación en la misma.
- Recibir información de interés general y específico de los servicios que se prestan, de manera presencial, telefónica y electrónica.
- Presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de la Biblioteca utilizando los cauces legalmente establecidos.
- Participar activamente en las actividades que organice o albergue la Biblioteca, de acuerdo con las pautas establecidas para cada actividad.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos.

### **Deberes:**

Además de los deberes de la ciudadanía indicados en el artículo 36 de la Ley 3/2011, de 24/02/2011, las personas usuarias de la Biblioteca tendrán los siguientes deberes:

- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal del centro y resto de usuarios.

- Utilizar adecuadamente las instalaciones, fondos y equipamiento de la Biblioteca.
- Responsabilizarse de la tarjeta de usuario y de su uso, así como de sus pertenencias.
- Cumplir y respetar las normas de funcionamiento interno establecidas en la Biblioteca y seguir las indicaciones del personal que presta los servicios.
- Los responsables de la Biblioteca, por su parte, adoptarán las medidas necesarias para asegurar el buen orden en las salas y podrán excluir de éstas a quienes lo alteren por cualquier motivo.

## **5 SERVICIOS QUE SE OFRECEN.**

La Biblioteca de Castilla-La Mancha presta sus servicios, de forma presencial y virtual, a todos los sectores de la población.

### **Consulta en sala:**

- Consulta en las instalaciones de la Biblioteca de todos los fondos, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.
- Acceso a fondos patrimoniales y recursos electrónicos a través de distintas plataformas.

### **Préstamo:**

- Servicio de préstamo en sus distintas modalidades (individual, colectivo, en red o interbibliotecario) que permite la retirada de materiales de los fondos de adulto, juvenil o infantil de la Biblioteca en distintos soportes. Para su uso se necesita la tarjeta de la RBP en vigor.

### **Información y Orientación:**

- La Biblioteca proporciona la información y orientación, individual y colectiva para el mejor aprovechamiento de la información, sus fondos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los diferentes colectivos.
- Proporciona información especializada sobre temas y autores castellano-manchegos y sobre aspectos relacionados con el Patrimonio bibliográfico de Castilla-La Mancha.



- Realiza actuaciones de formación para las personas usuarias en el conocimiento de la Biblioteca y los servicios que ofrece, así como programas específicos de alfabetización mediática e informacional.

#### **Acceso a internet y aplicaciones informáticas:**

- Acceso libre y gratuito a Internet, a través de los ordenadores de uso público o de la WiFi de la Biblioteca y a recursos electrónicos de información y programas de ofimática.

#### **Promoción de la lectura y actividades culturales:**

- La Biblioteca programa una oferta variada de actividades culturales (conferencias, exposiciones, cuentacuentos, clubes de lectura, visitas guiadas, etc.) dirigidas a todo tipo de público.

#### **Servicios a bibliotecas de la región:**

- La Biblioteca coordina y asesora técnicamente a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha; e impulsa el Catálogo Colectivo de la Red, la Biblioteca Digital de Castilla-La Mancha (BIDICAM), y todos aquellos servicios de carácter común que se desarrollen para ella.
- Apoya la cooperación entre las bibliotecas y centros integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

#### **Cesión de uso de instalaciones:**

- La Biblioteca ofrece distintas instalaciones (salas, espacios expositivos, etc.) a grupos, colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades.

#### **Servicio de desideratas:**

- La Biblioteca ofrece un servicio de desideratas por el que las personas usuarias pueden proponer la adquisición de documentos que no formen parte de su colección.

#### **Reproducción de documentos:**

- La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopadoras, escáner o impresoras de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.

- Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente, asumiendo las personas usuarias el coste de las reproducciones.

## 6

### COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.
3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.
4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas a título individual se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.
5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.
6. Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a internet y de red WiFi en toda la Biblioteca.
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.



11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.
13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca.

## 7

### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los indicadores que llevan asociados los compromisos se recogen en el Anexo II de la Resolución de fecha 23/12/2021, por la que se aprueba la actualización de esta Carta de Servicios.

También se pueden consultar en Internet, a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y de la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<https://biblioclm.castillalamancha.es>), en donde se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo.

## 8

### FORMAS DE PARTICIPACIÓN. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La ciudadanía puede participar en la mejora de los servicios colaborando en las encuestas de satisfacción que la Biblioteca lleva a cabo anualmente, disponibles en papel en los mostradores de la Biblioteca, en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>), y en la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<https://biblioclm.castillalamancha.es>)

También puede participar haciendo llegar a la Biblioteca iniciativas, quejas y sugerencias a través de los procedimientos que a continuación se detallan:

- **Presencialmente, a través del modelo normalizado** disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional.
- **Por correo postal** mediante un escrito dirigido a: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.
- **De forma presencial sin tener que acompañar escrito**, siendo la unidad de registro de cualquier oficina de la Junta la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.



- **Por correo electrónico** dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y de la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<https://biblioclm.castillalamancha.es>)
- **Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012**, si llama desde alguna localidad de la comunidad autónoma de Castilla la Mancha, o al teléfono 925274552, si llama desde fuera de Castilla la Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra comunidad autónoma.
- **A través del formulario electrónico** de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha (<http://www.jccm.es>) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación por el canal elegido para su notificación o en su defecto, por el canal por el que se haya presentado la reclamación.

## 9 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Biblioteca contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

## 10 VIGENCIA.

La Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 4 de enero de 2022) se ha prorrogado por Resolución de 13/12/2023, de la Viceconsejería de Cultura y Deportes, (DOCM nº 3 de enero de 2024) por un año o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de esta Carta.

## 11 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA CARTA.

El contenido de la Carta, el folleto divulgativo, indicadores de cumplimiento y demás información se puede consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y en la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<https://biblioclm.castillalamancha.es>)



Trimestralmente, la Biblioteca de Castilla-La Mancha publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta. Asimismo, lo comunicará a la Asociación de Amigos de la Biblioteca.

## 12 TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.

Los servicios que se recogen en la carta son gratuitos, a excepción del servicio de reproducción de documentos, al que se le aplicará lo recogido en la Orden de precios vigente; y de aquellas peticiones de préstamo a centros externos a la Biblioteca de Castilla-La Mancha en las que las bibliotecas prestadoras apliquen algún coste al servicio.

## 13 INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO.

### **Presencial: Alcázar de Toledo. Horario general:**

Lunes a viernes de: 8:30 - 21:00 h. y sábados de: 9:00 a 14:00 h., excepto julio y agosto. Domingos y Festivos cerrado.

### **Por correo postal:**

Dirección: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos V, s/n, 45001 Toledo.

### **Telefónico:**

925 256 680

### **Correo electrónico:**

[biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es)

### **A través de Internet:**

Página web: <https://biblioclm.castillalamancha.es/>

Facebook de la Biblioteca: <https://es-es.facebook.com/biblioclm/>

Facebook del Enclave joven: <https://es-es.facebook.com/enclavejovenbiblioclm/>

Facebook de la Sala infantil: <https://es-es.facebook.com/salainfantilbiblioclm/>

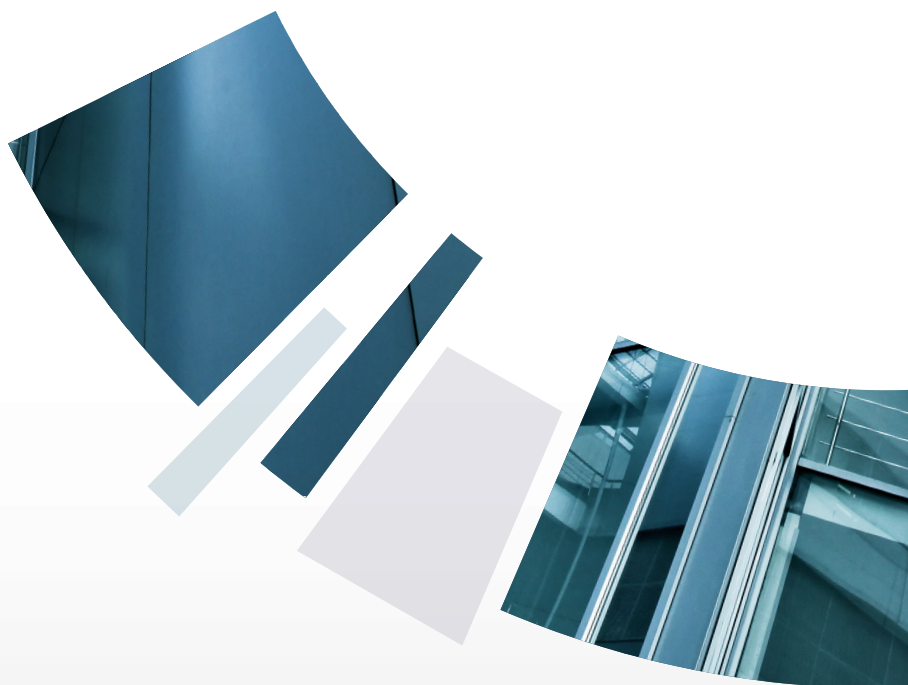
### **Transporte público:**

Autobuses urbanos: 1, 3, 5, 10, 11, 12, 22, 41, 61, 62, 71, 72, 94.

14 PLANO SITUACIÓN.



**Biblioteca de Castilla-La Mancha**  
*Consejería de Educación, Cultura y Deportes*



**ICDQ**  
\_SPAIN

Certificado Número  
003-2/24

D.L. TO 278-2024



**RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS**  
Castilla-La Mancha



**Castilla-La Mancha**



**BIBLIOTECA**  
de Castilla-La Mancha



VII PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS