



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Introducción

El Manifiesto de la UNESCO sobre Biblioteca Pública recoge que ésta debe ser *“puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales”*.

Por ello, la Biblioteca municipal de Ermua apuesta por el desarrollo de una oferta cultural que supere las tradicionales actividades de préstamo y sala de estudios, potenciando el papel de la Biblioteca como eje difusor del conocimiento y la cultura para toda la comunidad, bien con iniciativas propias o apoyando propuestas externas, en estrecha colaboración con las asociaciones e instituciones locales y otras Bibliotecas.

La razón de ser de la Biblioteca es satisfacer las necesidades del mayor número de personas posible, respondiendo a sus intereses de información y culturales. Es objetivo prioritario convertir la Biblioteca en punto de encuentro, comunicación y debate para toda la ciudadanía a la que sirve, de modo que aglutine la diversidad ciudadana de Ermua con sus peculiaridades, necesidades y preferencias en materia de información, cultura y educación.

En consecuencia, la Biblioteca aspira a convertirse en un centro estratégico de la difusión del más amplio conocimiento a través del desarrollo de las actividades culturales que se realizan en el municipio, estimulando la participación ciudadana.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Misión

La Biblioteca municipal de Ermua es un servicio público comprometido con la creación y difusión del conocimiento y la cultura para toda la comunidad. A través de su oferta de recursos y servicios de información, en un contexto de excelencia cultural y contando con los grupos de interés en su planificación y diseño, contribuye a mejorar la eficacia y la eficiencia de la oferta cultural en el municipio de Ermua, en un ambiente de colaboración con la sociedad a la que sirve.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Visión

Convertir la Biblioteca municipal de Ermua en un centro de recursos de información cultural que impulse la creatividad y el desarrollo intelectual de las personas, a través de la gestión, organización, desarrollo y difusión del conocimiento, organizando además la información de manera amigable para las personas usuarias de la Biblioteca y proporcionando espacios de trabajo, equipamientos funcionales y recursos de información a demanda para la sociedad en general.

Proporcionar a la plantilla el entorno que contribuya a cumplir estos retos, ofreciendo oportunidades e incentivos que faciliten la creatividad y la exploración de nuevos espacios de organización y el desarrollo de servicios innovadores adecuados a las nuevas demandas de la ciudadanía en la sociedad del conocimiento.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Valores

La Biblioteca municipal de Ermua enfoca su trabajo hacia la ciudadanía, en general, y a las personas usuarias de sus servicios, en particular, aplicando los principios de la excelencia en su gestión, en un ambiente de respeto, y trato amable hacia todas las personas usuarias y los grupos de interés.

Reconoce la diversidad cultural potenciando su papel como lugar de encuentro y conexión entre culturas.

Pretende ser un espacio donde se fomente la igualdad y el respeto entre todas las personas.

Desea tener una organización flexible, proactiva y cooperativa en todos los ámbitos de su gestión.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Participación ciudadana

Las personas usuarias y grupos de interés de la Biblioteca municipal de Ermua pueden colaborar en la mejora de los servicios prestados por la misma a través de los siguientes medios:

- a) Expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción. La Biblioteca Municipal se compromete a publicar los resultados de las mismas en la web municipal.
- b) Mediante la formulación de quejas y sugerencias que cualquier persona podrá realizar:
  - identificándose y por escrito. Para ello, disponemos de un impreso en la propia Biblioteca u oficina Abiapuntu o que puede ser descargado a través de la web municipal ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Abiapuntu>trámites municipales>gestión de quejas o sugerencias).
  - sin necesidad de identificarse, a través de la web municipal en el apartado Participación ciudadana>Quejas y sugerencias, o si lo prefiere, por escrito, empleando las tarjetas de sugerencias disponibles en la propia Biblioteca y depositándolas en el buzón establecido al efecto.
- c) Colaborando con nosotros ayudándonos a mejorar e incrementar nuestro fondo bibliográfico y audiovisual a través del formulario de desideratas, que se puede rellenar tanto de manera presencial como a través de la web.
- d) Participando en los tribunales o jurados de certámenes literarios, así como en la organización y desarrollo de iniciativas de dinamización lectora y extensión cultural.
- e) Mediante la donación o cesión de fondos bibliográficos y audiovisuales.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Servicios que prestamos

#### 1. Préstamos de libros, revistas, audiovisuales y equipamiento

Con el carnet de lector/a de la Biblioteca municipal se puede acceder al préstamo simultáneo de **documentos**: 3 libros durante 15 días y 3 audiovisuales durante una semana.

Podrás retirar otros diez documentos del resto de bibliotecas del Red de Lectura Pública de Euskadi (RLPE).

Los centros escolares y colectivos en general podrán acceder a un mayor número de documentos en préstamo para uso del alumnado o de las personas que integran dichos colectivos.

La Biblioteca municipal cuenta con **ordenadores portátiles** para el acceso a internet vía wi-fi y para el uso de ofimática.

Igualmente, ofrece el préstamo de **e-readers** para el acceso a formatos digitales.

Las personas socias disponen de un **escaner de mano** para poder digitalizar documentos o imágenes de forma puntual.

Las personas con dificultades para leer la letra pequeña de ciertos documentos tienen a su disposición **lupas** para utilizar en la propia Biblioteca con la finalidad de facilitarles la lectura.

**2. Servicio de Acceso wi-fi:** La Biblioteca municipal ofrece de forma gratuita este servicio de conexión a internet para quien desee utilizar su ordenador dentro del recinto de la misma. Para este servicio no es necesario tener el carnet de socio/a de la Biblioteca municipal.

#### 3. Salas para lectura

- ✓ Existe una sala destinada a la lectura de prensa diaria y de otras publicaciones periódicas. En la misma se ofrecen diez periódicos estatales. Además, se puede acceder a más de **ochenta** revistas de diversa temática.
- ✓ La Biblioteca Municipal cuenta con ciento ocho puestos de lectura en su sala de adultos, y otros veinticuatro en la sala infantil, que pueden utilizarse para la lectura, consulta del fondo bibliográfico o estudio.
- ✓ **Dispone de tableros para jugar al ajedrez dentro de las instalaciones.**

**4. Consulta del fondo de la Colección Local.** La biblioteca Municipal pone a disposición de la ciudadanía todo el material que va recopilando en torno a temas locales en las propias instalaciones y en la página web.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Servicios que prestamos

- 5. Servicio de préstamo y lectura a domicilio.** Aquellas personas que por discapacidad, enfermedad o cuidado de personas dependientes no puedan acercarse a las instalaciones pueden solicitar este servicio por teléfono (943179212) o correo electrónico (biblioteca@udalermua.net).
- 6. Servicio de búsqueda bibliográfica y de información**

Existen tres ordenadores destinados a la consulta on-line del catálogo de la Biblioteca municipal y del resto de Bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, así como un ordenador de consulta rápida para acceder a internet durante un periodo máximo de quince minutos.

Además, el personal de la Biblioteca facilita la búsqueda de información de cualquier tipo en el mostrador de manera personalizada.
- 7. Adquisición de materiales a demanda**

La Biblioteca municipal estudia las propuestas de adquisición de materiales realizadas por las personas usuarias.
- 8. Puntos de lectura en Pediatría y en la Casa de la Mujer, en la Residencia**

La Biblioteca municipal ha habilitado puntos de lectura fuera de sus dependencias para fomentar el hábito de lectura, formación y entretenimiento.
- 9. Actividades de promoción cultural y lectora:**
  - Visitas guiadas, consulta de catálogo, etc.:**

Desde la Biblioteca municipal se ofrece formación personalizada para fomentar la autonomía de las personas usuarias en la utilización de todos los servicios que se ofrecen.
  - Exposiciones temáticas y puntos de interés:**

La Biblioteca municipal expone materiales concretos sobre diferentes temáticas de actualidad puntualmente. Además, ha organizado parte de su fondo en varios centros de interés para facilitar la búsqueda y el acceso a temáticas específicas en espacios concretos de sus instalaciones.
  - Boletín de novedades:**

Se ofrece mensualmente un boletín impreso y electrónico que selecciona algunas de las últimas novedades incluidas en el catálogo de la Biblioteca municipal.
  - Guías de lectura y audiovisual:**

Periódicamente se elaboran desde la Biblioteca municipal diferentes guías de lectura. Unas contienen propuestas de lectura para vacaciones y otras recogen materiales impresos y audiovisuales sobre temas concretos.
  - Clubes de lectura:**

Con periodicidad mensual grupos de entre 15-20 personas se reúnen para compartir lecturas. Existen tres clubes, uno para personas adultas que leen en castellano, otro



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Servicios que prestamos

para personas adultas que leen en euskera y otro para niños/as de 3 a 5 años acompañados de una persona adulta.

#### **Txoko de lectura en el Parque Infantil de Navidad:**

Se ofrece un espacio para la lectura dentro del PIN en el que, esencialmente, se dispone de lecturas infantiles y juveniles y también de materiales para padres y madres.

#### **Certamen literario Villa de Ermua:**

Anualmente en mayo se falla este certamen que premia relatos y poesías tanto en castellano como en euskera con una dotación económica para los primeros premios de cada categoría.

#### **Tardes de cuento:**

El primer sábado de cada mes a las 17:30 h se celebra una sesión de Cuentacuentos dirigida a público infantil.

#### **Otras actividades:**

Cuentacuentos, Talleres, Encuentros con escritores, Día del lector/a, etc.

### **10. Impresión de documentos y fotocopiadora**

Existe una impresora y una fotocopiadora a disposición del público. El coste de estos servicios está regulado por los precios públicos que recoge la Ordenanza municipal número 31. La reproducción de cualquier elemento del fondo documental de la Biblioteca municipal está sujeta a las normas legales que rijan en cada momento. La Biblioteca municipal no se hace responsable del uso indebido que hagan las personas de este servicio.

No es necesario desplazarse a la Biblioteca municipal para realizar servicios tales como la renovación de préstamos, sugerencias, petición de documentos, acceso a enciclopedias on-line, etc., pues dichos servicios se pueden realizar a través de internet ([www.ermua.es/biblioteca](http://www.ermua.es/biblioteca)).





AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Atención al público

#### **Biblioteca municipal de Ermua**

Edificio Teresa Murga. Primera planta

#### **Dirección postal**

Goienkale, s/n.  
48260 Ermua.  
Bizkaia.

#### **Atención telefónica**

943179212. Sara Gago Pascual.

#### **Correo electrónico**

biblioteca@udalermua.net

#### **Dirección en internet**

[www.ermua.es/biblioteca](http://www.ermua.es/biblioteca)

#### **Horario de atención al público**

- Atención telefónica: de lunes a viernes, excepto festivos, de 8:00 a 20:30 horas.  
Sábados, domingos y festivos: de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 horas.  
Horario especial exámenes: hasta las 01:00 horas.
- Atención personalizada: de lunes a viernes, excepto festivos, de 9:30 a 20:30 horas.  
Sábados, domingos y festivos: de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 horas.  
Horario especial exámenes: hasta las 01:00 horas.
- Atención personalizada a proveedores y comerciales: lunes y martes, de 9:00 a 16:00 previa solicitud de cita en el teléfono 943 17 92 12.

En la web [www.ermua.es/biblioteca](http://www.ermua.es/biblioteca) y en el tablón de anuncios de la Biblioteca municipal las personas interesadas pueden consultar el detalle de los horarios y días de apertura de la Biblioteca municipal.

#### **Acceso/Transporte**

La Biblioteca municipal cuenta con acceso directo desde las calles Iparraguirre y Goienkale, habilitados para personas minusválidas y sillas de bebé.

Las personas que necesiten acercarse a la Biblioteca municipal en vehículo disponen de un aparcamiento público municipal bajo la plaza del parque de Valdespina. Las dos



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Atención al público

primeras horas de aparcamiento son gratuitas. La entrada y salida de vehículos se realiza desde la carretera nacional 634. La entrada y salida de peatones se realiza desde la plaza. El horario de servicio de este aparcamiento es de 8 a 20 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

#### **Quiénes le atendemos**

##### **Bibliotecaria**

Sara Gago Pascual.

##### **Atención al público**

Isabel González Rodríguez.

Ángela Rabadán García.

José Miguel Fernández Barreira.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Normativa reguladora

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE, 3/04/1985)
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 26/09/1985)
- 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, 28/01/1986)
- 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)
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 2/03/1994)
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE 8/07/2006)
- Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural Vasco (BOPV, 6/08/1990)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999)
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Carácter Personal de Titularidad Pública y de creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos (BOPV, 4/03/2004)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Derechos de las personas usuarias

“La Biblioteca Pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios y usuarias todas las clases de conocimiento e información. Los servicios de la Biblioteca Pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”.

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública. 1994

Todas las personas usuarias de la Biblioteca municipal de Ermua tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceder de manera libre y gratuita a las instalaciones y servicios públicos de la Biblioteca municipal, sin acreditación de identidad.
- A ser atendidas de forma igualitaria, directa y personalizada con el máximo respeto y deferencia en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- A recibir información sobre colecciones, recursos y servicios.
- A presentar quejas o sugerencias sobre los servicios prestados.
- A localizar y solicitar recursos informativos en cualquier tipo de soporte.
- A localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de forma alguna, de censura ideológica, política o religiosa.
- A tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación con los materiales y servicios proporcionados por la Biblioteca.
- A ver representada en los materiales de la Biblioteca la lengua, cultura y literatura propias, teniendo en cuenta además a las minorías de la población.
- A utilizar el carnet de lector/a de cualquier Biblioteca integrada en la Red de Lectura Pública de Euskadi para acceder a los servicios que requieren estar en posesión de dicho documento.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Qué esperamos de las personas usuarias

- Que respeten las condiciones de uso de las instalaciones y de los servicios que se prestan.
  - Que respeten los horarios, las instalaciones y los materiales de la Biblioteca municipal.
  - Que respeten los plazos de préstamo.
  - Que participen en el crecimiento del servicio haciendo uso de los sistemas puestos a su alcance.
  - Que sugieran tantas cuestiones como estimen convenientes.
  - Que notifiquen sus cambios de domicilio.
  - Que mantengan el orden y adopten una actitud respetuosa hacia las personas, bienes muebles e inmuebles de la Biblioteca municipal, sin causar perjuicio o daños a los mismos.
- Que se abstengan de subrayar, escribir o mutilar los materiales bibliográficos.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Nuestros compromisos y cómo los medimos

1. Proporcionar información inmediata y clara sobre las condiciones del acceso, la consulta de los fondos, y los servicios que ofrece la Biblioteca municipal.

**Cómo lo medimos:**

- ✓ Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración de la información recibida por parte de las personas de la biblioteca.

2. Ofrecer la posibilidad de obtener el carnet de socio/a a todas las personas recién nacidas en el municipio desde el momento de su empadronamiento.

**Cómo lo medimos:**

- ✓ Porcentaje de niños/as nacidos/as durante el año en el municipio que disponen carnet de socio/a

3. Disponer a la hora de apertura del servicio del 90% de prensa diaria.

**Cómo lo medimos:**

- ✓ Porcentaje de días en los que cumplimos el compromiso

4. Ofrecer a las personas usuarias equipamientos y dispositivos electrónicos que permitan acceder a nuevos formatos y prestar mejores servicios desde la Biblioteca, que contribuyan a la disminución de la brecha digital.

**Cómo lo medimos:**

- ✓ Número de dispositivos y documentos electrónicos incorporados a los servicios.

5. Incorporar anualmente un 5% de nuevos materiales a la colección

**Cómo lo medimos:**

- ✓ Porcentaje nuevos materiales incorporados respecto al fondo del año anterior.

6. Ofertar anualmente un mínimo de 150 actividades de promoción cultural y lectora.

**Cómo lo medimos:**

- ✓ Nº de actividades realizadas.

7. Responder a las consultas, quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.

**Cómo lo medimos:**



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Nuestros compromisos y cómo los medimos

- ✓ Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas y contestadas en plazo.

8. Actualizar mensualmente la información en la web de la Biblioteca.

#### Cómo lo medimos:

- ✓ Media de visitas mensuales a la web
- ✓ Nº de actualizaciones en web y en redes sociales
- ✓ Valoración media en la encuesta de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración del servicio de página web de la biblioteca en cuanto a su actualidad.

9. Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario e informar de las incidencias que se den en un plazo de 15 días.

#### Cómo lo medimos:

- ✓ Porcentaje de préstamos interbibliotecarios tramitados en plazo.

10. Tramitar las solicitudes de adquisición de materiales e informar de las incidencias en un plazo de 20 días.

#### Cómo lo medimos:

- ✓ Porcentaje de desideratas tramitadas en plazo.

11. Adecuar los fondos a los intereses de la población. La biblioteca se compromete a adquirir los materiales solicitados, siempre que respondan a intereses generales y exista presupuesto para ello.

#### Cómo lo medimos:

- ✓ Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración de los fondos de la biblioteca.

12. Ofertar visitas guiadas para que las personas usuarias conozcan, y puedan utilizar, todos los recursos de la biblioteca.

#### Cómo lo medimos:

- ✓ Nº de visitas guiadas organizadas.
- ✓ Nº de asistentes a los cursos.

13. Informar mensualmente del programa de actividades organizadas por la Biblioteca para dar respuesta a los diferentes intereses y necesidades de la población.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### Nuestros compromisos y cómo los medimos

#### **Cómo lo medimos:**

- ✓ Valoración media en la encuesta de satisfacción de usuarios en el ítem de valoración de la difusión que se le dan a las actividades programadas.

14. Hacer llegar a domicilio los préstamos a las personas que por enfermedad y otras circunstancias especiales no puedan acercarse a la Biblioteca.

#### **Cómo lo medimos:**

- ✓ Nº de préstamos realizados a domicilio.

15. Facilitar al profesorado todas aquellas visitas informativas solicitadas de acuerdo con la planificación y horario que la Biblioteca tenga.

#### **Cómo lo medimos:**

- ✓ Nº de encuentros personalizados con el profesorado.

16. Elaborar mensualmente un boletín de novedades de distribución gratuita.

#### **Cómo lo medimos:**

- ✓ Nº de boletines de novedades editados.

17. Dedicar un 2% del tiempo de trabajo del personal de la Biblioteca para formación en todos aquellos ámbitos que mejoren el servicio que prestan.

#### **Cómo lo medimos:**

- ✓ Porcentaje de horas de la jornada de trabajo dedicadas a formación por parte del personal.