

## MISIÓN

La Biblioteca Municipal del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas tiene como **Misión** constituir una puerta de acceso a la información, conocimiento y cultura de los vecinos y vecinas, poniendo a su disposición espacios dedicados a atender sus necesidades informativas, con una amplia colección de fondos bibliográficos y facilitando el acceso a plataformas electrónicas de libros, películas, revistas de todas la materias y prensa nacional y regional.

## SERVICIOS:

- Lectura y consulta en sala.
- Préstamo de fondo bibliográfico.
- Entrega de libros a domicilio con la colaboración de protección civil.
- Préstamo electrónico de libros, películas y revistas.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de reservas de libros.
- Adquisición de fondos a petición de las personas usuarias.
- Información y orientación bibliográfica.
- Servicios en línea a través de la página Web de la Red de Bibliotecas de la Región de Murcia.
- Acceso gratuito a Internet.
- Sala de estudio.
- Visitas escolares-Actividades de difusión y animación a la lectura.
- Página web con acceso al catálogo de fondos de la biblioteca, a las distintas plataformas y a la

## LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 10/2007, de lectura del libro y de las Bibliotecas.
- Real Decreto 1574/2007, regulador del Observatorio de lectura y el libro
- Real Decreto 1.573/2007, que aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.
- Real Decreto 624/2014 de 18 de julio: Derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras.

### Más información:

[www.lastorresdecotillas.es](http://www.lastorresdecotillas.es)

**La Biblioteca Municipal**, adscrita a la Concejalía de Cultura, está ubicada en:  
C/ El Salvador, 2  
Tlf: 968 623 790

[biblioteca@lastorresdecotillas.es](mailto:biblioteca@lastorresdecotillas.es)  
[www.bibliotecas.es/torresdecotillas](http://www.bibliotecas.es/torresdecotillas)



# CARTA DE SERVICIOS

## BIBLIOTECA PUBLICA MUNICIPAL

### Biblioteca "Rosa Contreras"

(5ª revisión marzo de 2022)



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



**COMPROMISOS**

- Apoyar en la búsqueda de información a la ciudadanía.
- Responder a las solicitudes de información presenciales en el plazo máximo de 10 minutos, en el 90% de los casos.
- Realizar los préstamos de fondos con tiempo máximo de espera de 10 minutos, en el 90% de los casos.
- Disponibilidad mínima de 3 puestos con acceso a Internet, en el Aula del Libre Acceso.
- Uso inmediato del Servicio de préstamo, con la entrega de la solicitud de alta del carnet.
- Adquisición de fondos de interés general, a petición de las personas usuarias, atendiendo las sugerencias depositadas en el buzón, en el 90% de los casos.
- Préstamo interbibliotecario. Atender el 90% de los préstamos interbibliotecarios de forma gratuita para las personas usuarias.
- Adaptación del servicio de préstamos a las necesidades de las personas usuarias.

**HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Biblioteca "Rosa Contreras"		
De septiembre a mayo	De lunes a viernes	De 9:00 a 21:00 h.
De junio a agosto (HORARIO DE VERANO)	De lunes a viernes	De 9:00 a 14:00 h.

Los cambios de horario por periodo de vacaciones, se avisarán con 15 días de antelación.



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Biblioteca de Las Torres de Cotillas dispone de un modelo para que la ciudadanía pueda presentar sugerencias o reclamaciones, que se pueden realizar por escrito, en el buzón ubicado en las instalaciones.

Además, podrán presentarse también a través del Buzón de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento o de cualquiera de los medios establecidos en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Periódicamente se realizarán encuestas para conocer su grado de satisfacción con los servicios realizados.

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Trimestralmente se dispondrá de información relativa a:

- Nº de fondos adquiridos.
- Nº de préstamos de libros.
- Nº de reservas de préstamos realizados.
- Nº de obras solicitadas a la Red de Bibliotecas.
- N.º de consultas de información resueltas.
- Nº de visitas escolares-actividades de difusión y animación a la lectura.
- Nº de personas asistentes a cada una de esas visitas y actividades.
- Promedio de personas asistentes diariamente.
- Nº de altas.
- Nivel de cumplimiento de consultas de información resueltas en menos de 10 minutos.
- Nivel de cumplimiento de préstamos realizados en menos de 10 minutos.
- Nivel de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.

Anualmente se dispondrá de información relativa a:

- Nº de personas socias activas.
- Nº de devoluciones pendientes de entrega fuera de plazo.
- Nº de préstamos de la plataforma efilm de las personas socias de nuestra biblioteca.
- Nº de préstamos eBiblio de las personas socias de nuestra biblioteca.
- Nivel de cumplimiento de la adquisición de fondos a petición de las personas usuarias