

BIBLIOTECAS

Nº: 00.2.9

Rev: 1.0

PREPARADO
GRUPO DE MEJORA

APROBADO
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

Pág.: 1 de 10

Fecha: Fecha de
entrada en vigor.

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

OBJETIVOS

Los objetivos de la elaboración de la carta de servicios de Bibliotecas son:

- *Dar a conocer los servicios que ofrecen las Bibliotecas Públicas Municipales de Torrent a toda la población y los compromisos que asumen en la prestación de los mismos.*
- *Servir de herramienta de gestión para la mejora en la prestación de dichos servicios.*
- *Cumplir con el objetivo del Plan de Calidad y Modernización "Plan Torrent Innova 2010-2013. 002.9 Elaboración de una carta de servicios de Bibliotecas"*

ALCANCE

Alcanza a todos los servicios prestados en las Bibliotecas Públicas Municipales de Torrent.

INTRODUCCIÓN

El Plan de Calidad y Modernización "Torrent Innova" establece como Misión del Ayuntamiento de Torrent gobernar la ciudad y prestar servicios para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, con un uso eficiente de sus recursos, contemplando en el Eje 2, "Prestar servicios de calidad que satisfacen a los ciudadanos", un Plan de Implantación de Cartas de Servicio.

Las Cartas de Servicios son un instrumento de gestión de la mejora continua de los servicios públicos, a través de los que el Ayuntamiento da a conocer los servicios que presta y asume con la ciudadanía compromisos de calidad en la prestación de dichos servicios.

Las Cartas de Servicios expresan compromisos ciertos, efectivos y medibles con los usuarios de los servicios, a fin de garantizar en todo momento un determinado nivel de calidad en los servicios públicos. Asimismo, recogen medidas para comunicar periódicamente a los ciudadanos tanto el nivel de cumplimiento de los compromisos como las acciones emprendidas para seguir mejorando el servicio comprometido en una clara apuesta por la transparencia, la información y la mejora continua.

Las Bibliotecas Municipales de Torrent son un centro local de información que atiende consultas sobre cualquier cuestión de interés para sus ciudadanos/as. Desde su apertura al público un 27 de abril de 1950, han sido muchas sus vicisitudes. Ha pasado por diferentes lugares, en 1985 se abrían e inauguraban los locales de la Biblioteca de la Casa de Cultura, al rehabilitarse el histórico edificio del Ayuntamiento, donde había estado la institución municipal desde el siglo XVII hasta nuestros días, dotadas de los más variados servicios, con diferentes secciones de referencia, catálogos manuales, publicaciones periódicas, área de estudio, salón de actos y una amplia biblioteca infantil y juvenil. El 14 de noviembre de 1996 se ofrecía un nuevo servicio al público, con la puesta en funcionamiento del acceso gratuito para la conexión a Internet, en sesiones de una hora, con una gran acogida entre los usuarios/as. Oferta bibliotecaria que se completaba en 2002, abriendo la agencia de lectura en la calle Músico Andreu Piqueres, y más aún en junio de 2006 con la apertura de la biblioteca en el nuevo Edificio Metro.

El crecimiento de los servicios bibliotecarios ofrecidos a los ciudadanos del municipio de Torrent a partir de la apertura de la Biblioteca de la Casa de Cultura y más tarde con la Biblioteca Metro ha sido constante, tanto en el incremento de su fondo bibliográfico como con las actividades culturales que se llevan a cabo desde las mismas.

Las bibliotecas municipales son equipamientos culturales que se proponen acercar la cultura y la información a toda la población. En las bibliotecas se puede encontrar una amplia selección de libros, revistas, periódicos, películas, música y Cd-rom. También allí se encuentran equipos informáticos para acceder a la información que nos ofrece Internet, un variado programa de actividades culturales y formativas para todos los públicos y sobre todo un equipo de personas al servicio de los usuarios. En estos momentos entre ambas bibliotecas el número de volúmenes para adultos supera los 65.000, mientras los infantiles y juveniles son más de 21.000, a los que hay que añadir los fondos de la hemeroteca y los materiales especiales, con la introducción de las nuevas tecnologías, fondo formado por una videoteca dotada con más de 8.000 DVDs i un servicio de fonoteca creado en 1992, que cuenta actualmente con más de 7.000 CDs. La solicitud de servicios también ha cambiado, hay una gran demanda de materiales multimedia, no sólo de libros, también de lugares adecuados para el estudio, de una biblioteca multicultural, necesidades sociales que se han tenido en cuenta y a las cuales se van a dirigir los nuevos esfuerzos bibliotecarios en los próximos años.

Con la presente Carta de Servicios de las Bibliotecas Municipales de Torrent se pretende dar un paso más en el nivel de calidad del citado servicio, estableciendo una serie de compromisos concretos y medibles con la ciudadanía, unos indicadores que permitan controlar su grado de cumplimiento y avanzar en la mejora continua y unos sistemas de compensación en caso de incumplimiento.

IDENTIFICACIÓN

¿Quiénes somos?

Somos una red de bibliotecas, pertenecientes al municipio de Torrent, integradas en la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana, en las que existe un equipo de profesionales para atender de forma ágil y adecuada a las necesidades de los usuarios/as de este servicio.

Disponemos de infraestructuras con medios adecuados y espacios diferenciados para diferentes usos y con accesos adaptados a personas discapacitadas.

Nuestra Misión

Gestionar los recursos de información, facilitar el acceso a la cultura, la educación y el ocio mediante el fomento de la lectura y el uso de las nuevas tecnologías, haciendo especial hincapié en el acceso a la información local.

¿Qué queremos ser?

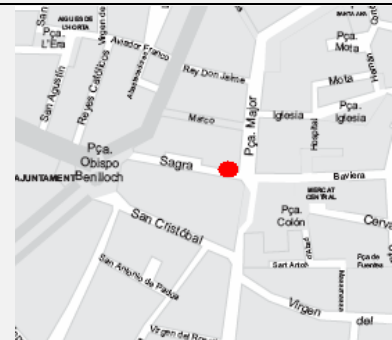
Un lugar de encuentro y espacio de promoción del libro y la lectura, así como un referente en cuanto a nuevas tecnologías, con disponibilidad de WIFI en nuestras instalaciones, y en cuanto a la amplitud de horarios de apertura al público.

Queremos prestar servicios que contribuyan a la consecución de los objetivos de la institución, dirigidos a la población de Torrent y a toda la sociedad en general.

¿Dónde estamos?

Casa de Cultura

Calle Sagra nº 17
46900 Torrent (Valencia)
Teléfono 96 111 18 50
FAX: 96 158 12 07
Correo electrónico: casacultura@torrent.es
Web: www.torrent.es/torrentPublic/inicio/coneixer/biblioteques



Biblioteca Metro

Avinguda al Vedat nº 103-3º
46900 Torrent (Valencia)
Teléfono 96 111 18 51
FAX: 96 157 38 78
Correo electrónico: bibliometro@torrent.es
Web: www.torrent.es/torrentPublic/inicio/coneixer/biblioteques



¿Cómo le atendemos?

Los idiomas de atención son el valenciano y el castellano

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS

CÓDIGO	SERVICIOS
1.	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO <ul style="list-style-type: none"> · Información al ciudadano/a sobre la biblioteca, sus fondos y servicios. Así como, de las novedades ingresadas y de las actividades organizadas. · Búsqueda de información y respuesta a las consultas que se formulen. · Asesoramiento en la utilización de los servicios y recursos de la biblioteca.
2.	CONSULTA DE DOCUMENTOS Consulta en las instalaciones de la biblioteca de todos los fondos tanto de libre acceso como de acceso restringido (enciclopedias, diccionarios, atlas, manuales, legislación y otros materiales similares). Disponemos del catálogo en línea vía Internet de los fondos de la biblioteca para el acceso público.
3.	PRÉSTAMO Préstamo de libros, CDs y DVDs por un tiempo determinado conforme a lo establecido en las Normas de Préstamo.
4.	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Prestamos de aquellos documentos que no se encuentren en las bibliotecas de Torrent pero que estén disponibles en otros municipios, según las Normas de Préstamo.
5.	RESERVA DE LIBROS Reserva de libros que estén prestados en el momento de su petición e información en el momento de su devolución
6.	SUGERENCIAS DE ADQUISICIÓN (Desideratas) Posibilidad de solicitar la adquisición de documentos bibliográficos, no disponibles en el fondo de la biblioteca.
7.	PRENSA Y REVISTAS Consulta y lectura en las instalaciones de la biblioteca de revistas y de prensa diaria.
8.	ACCESO A INTERNET Servicio libre y gratuito tanto en equipos de la biblioteca como en ordenadores portátiles de los ciudadanos/as a través de la red WIFI, según las normas para el acceso a internet.
9.	SECCIÓN LOCAL Las bibliotecas conservan y ponen a disposición de todos los ciudadanos los documentos producidos en Torrent, así como los de autores o temática local.
10.	ACTIVIDADES CULTURALES <ul style="list-style-type: none"> · Programación periódica de eventos relacionados con la actividad bibliotecaria. · Organización de la Feria del Libro.
11.	BEBETECA Espacio especial habilitado para niños/as de 0 a 5 años acompañados por un adulto, disponible en la Biblioteca Metro.
12.	SALAS PARA GRUPOS Espacios habilitados para el trabajo en grupo, disponible en la Biblioteca Metro.
13.	ESPACIOS DE REUNIÓN La biblioteca ofrece sus instalaciones a colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades. Un salón de actos en la Casa de Cultura y un aula multimedia en la Biblioteca Metro.
14.	FORMACIÓN DE USUARIOS/AS Y VISITAS GUIADAS Realización de actividades encaminadas a dar a conocer los espacios, fondos, secciones de la biblioteca y su funcionamiento; tanto a la población escolar como a asociaciones ciudadanas y otros grupos.

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS

CÓDIGO	SERVICIOS
15.	<p>REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS <i>Posibilidad de reproducción de documentos mediante el servicio de bibliocopiadora de uso directo por el usuario/a, de acuerdo con la normativa vigente, disponible en la Biblioteca Metro</i></p>

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Canales	Horarios
<ul style="list-style-type: none"> Presencial Casa de Cultura Calle Sagra nº 17 46900 Torrent Biblioteca Metro Avinguda al Vedat nº 103-3º 46900 Torrent 	<ul style="list-style-type: none"> Horario Ordinario: <i>De lunes a viernes de 9:00 a 20:30</i> <i>Sábados de 10:00 a 13:00</i> Horario de verano (Agosto): <i>De lunes a viernes de 9:00 a 20:30</i> Horarios Especiales <i>De lunes a domingo las 24 horas para el estudio en los periodos descritos en el siguiente enlace</i> www.torrent.es/torrentPublic/inicio/coneixer/biblioteques
<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico y SMS <i>Información de actividades mediante el correo electrónico o sms a las personas que lo soliciten.</i> 	<p>Casa de la cultura casacultura@torrent.es</p> <p>Biblioteca Metro bibliometro@torrent.es</p>
<ul style="list-style-type: none"> Telemática <i>En el siguiente enlace dispone de información sobre accesos, horarios, normas de uso, servicios, actividades y publicaciones.</i> <i>El siguiente enlace le permite el acceso on-line al catálogo de la biblioteca, renovación de préstamos, reserva de libros, sugerencias de adquisiciones...</i> 	<p>www.torrent.es/torrentPublic/inicio/coneixer/biblioteques</p> <p>xlpv.cult.gva.es/absysnetopac</p>
<ul style="list-style-type: none"> Formas de acceso: Casa de cultura: <ul style="list-style-type: none"> Torrentbus línea 1, 2, 3, 5 y 6 Fernanbus líneas 170 y 106 Línea Valencia-Torrent-Monserrat-Montroy Metro líneas 1, 3 y 5 parada Torrent Biblioteca Metro: <ul style="list-style-type: none"> Torrentbus línea 1, 2, 3 y 5 Fernanbus líneas 170 y 106 Línea Valencia-Torrent-Monserrat-Montroy Metro líneas 1 y 5 parada Torrent Avinguda 	

COMPROMISOS

Nº	DESCRIPCIÓN
1.	<i>Mejorar la calidad de los servicios prestados, obteniendo una puntuación media en las encuestas de satisfacción de al menos un 7.</i>
2.	<i>Mejorar la información y atención a los ciudadanos/as, obteniendo una puntuación media en las encuestas de satisfacción de al menos un 7.</i>
3.	<i>Proporcionar la emisión del carné de lector, en un plazo máximo de 2 días hábiles en el 95% de los casos.</i>
4.	<i>Ofrecer acceso gratuito a Internet, al menos durante 1 hora al día en el 95% de los casos.</i>
5.	<i>Ofrecer acceso gratuito a Internet mediante WIFI, durante al menos 250 días al año.</i>
6.	<i>Poner a disposición de los usuarios/as los 3 libros más vendido cada mes</i>
7.	<i>Dar respuesta a las peticiones de adquisición de documentos bibliográficos (desideratas), en un plazo máximo de 30 días.</i>
8.	<i>Poner a disposición del ciudadano/a los documentos bibliográficos solicitados por sugerencia y aceptados en un plazo máximo de 60 días desde que se informa de la adquisición.</i>
9.	<i>Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo no superior a 2 días hábiles en el 95% de los casos.</i>
10.	<i>Abrir la biblioteca para el estudio las 24 horas del día, durante al menos 90 días al año.</i>
11.	<i>Programar al menos 50 actividades culturales al año.</i>
12.	<i>Poner a disposición del ciudadano/a las publicaciones periódicas editadas en los últimos 30 días</i>
13.	<i>Ofrecer 6 boletines de novedades al año, de las adquisiciones de fondos en las bibliotecas</i>
14.	<i>Dar respuesta a las quejas y sugerencias del ciudadano en 10 días hábiles de media</i>

SISTEMA DE CONTROL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
1.1	<i>Puntuación media de encuestas de satisfacción referente a la calidad</i>
2.1	<i>Puntuación media de encuestas de satisfacción referente a la información y atención proporcionada</i>
3.1	<i>Nº total de carnés de lector</i>
3.2	<i>Nº de incidencias por tramitaciones de carnés en un plazo superior a 2 días hábiles</i>
3.3	<i>% de carnés de lector emitidos en 2 días hábiles</i>
4.1	<i>Nº de ciudadanos que acceden a internet diariamente</i>
4.2	<i>Nº de incidencias de acceso a Internet</i>
4.3	<i>Porcentaje de ciudadanos que pueden acceder a Internet</i>
5.1	<i>Días de apertura</i>
5.2	<i>Nº de incidencias de acceso a Internet mediante WIFI</i>
5.3.	<i>Nº de días de apertura de la biblioteca con acceso a internet mediante WIFI</i>
6.1	<i>Nº de libros más vendidos puestos a disposición del ciudadano mensualmente</i>
7.1	<i>Fecha de solicitud desideratas</i>
7.2	<i>Fecha de respuesta desideratas</i>
7.3	<i>Plazo de respuesta desideratas</i>
8.1(7.2)	<i>Fecha de respuesta desideratas</i>
8.2	<i>Fecha de disposición de los materiales bibliográficos solicitados por desideratas</i>

SISTEMA DE CONTROL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
8.3	Plazo de disposición del material bibliográfico por desideratas desde su aceptación
9.1	Nº total de préstamos interbibliotecarios
9.2	Nº de incidencias por tramitaciones de solicitudes en un plazo superior a 2 días hábiles
10.1	Nº de días de apertura de biblioteca para el estudio 24 horas
11.1	Nº de actividades culturales realizadas al año
12.1	Nº de veces que no se dispone de las publicaciones periódicas editadas en los últimos 30 días
13.1	Nº de boletines de novedades al año
14.1	Nº de quejas o sugerencias atendidas
14.2	Fecha de queja o sugerencia
14.3	Fecha de respuesta de queja o sugerencia
14.4	Plazo de respuesta de quejas o sugerencias

MEDIDAS DE COMPENSACIÓN O SUBSANACIÓN

Si en una reclamación se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos adquiridos en esta Carta, la biblioteca se pondrá en contacto con el ciudadano por el mismo canal de la recepción o por el que éste señale, con el fin de ofrecer una explicación y adoptar las medidas oportunas.

Los indicadores de medida del cumplimiento de los compromisos y sus resultados se podrán consultar en la página web municipal (www.torrent.es)

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

- Las personas usuarias de las Bibliotecas Municipales de Torrent pueden colaborar en el proceso de mejora de la carta de servicios y presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios prestados:
 - Mediante la formulación de **Quejas y reclamaciones** a través del registro de entrada del Ayuntamiento de Torrent o por correo electrónico casacultura@torrent.es y bibliometro@torrent.es
 - Mediante la expresión de sus sugerencias a través del **Buzón de sugerencias** ubicado en las bibliotecas.
 - Mediante sus opiniones reflejadas en las **Encuestas de satisfacción** que realiza periódicamente el Ayuntamiento de Torrent.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. *Acceder libre, gratuitamente y sin discriminación alguna a todos los servicios de la Red de Bibliotecas Municipales.*
2. *Recibir una atención cordial, eficiente y correcta por parte del personal de la biblioteca.*
3. *Ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.*
4. *Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a la información bibliográfica.*
5. *Acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y el procedimiento establecido.*
6. *Acceder al servicio de préstamo previa obtención del carné de lector.*
7. *Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación con los materiales y servicios recibidos según la legislación vigente.*
8. *Participar en las actividades que organice la biblioteca.*
9. *Hacer sugerencias y reclamaciones y obtener una respuesta a las mismas.*
10. *Realizar sugerencias para la adquisición de documentos bibliográficos*

QUE ESPERAMOS DE LOS CIUDADANOS

1. *Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia el personal y otros usuarios/as de la biblioteca, así como hacia los bienes muebles e inmuebles.*
2. *Colaborar para que el ambiente sea el más idóneo para la lectura, evitando ruidos y desconectando los teléfonos móviles.*
3. *Utilizar los espacios de las bibliotecas y los medios informáticos con la finalidad establecida para los mismos.*
4. *Hacer un uso responsable del carné de lector, teniendo en cuenta que éste es personal e intransferible.*
5. *Devolver el material prestado dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en las que se recibió.*
6. *Respetar la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.*
7. *Facilitar con veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia los datos de carácter personal que se les soliciten. En este sentido, será obligación de los usuarios/as mantener actualizados los datos de forma tal que correspondan a la realidad en cada momento.*
8. *Abstenerse de utilizar cámaras fotográficas y de vídeo sin autorización expresa.*
9. *Abstenerse de consumir alimentos ni bebidas fuera de las áreas habilitadas al efecto.*
10. *Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezcan en la biblioteca.*

NORMATIVA

- *NORMATIVA DE PRÉSTAMO DE LAS BIBLIOTECAS DE TORRENT*
- *NORMATIVA DE PRÉSTAMO DE LA RED DE LECTURA PÚBLICA VALENCIANA*
- *NORMAS PARA EL ACCESO A INTERNET*
- *NORMAS PARA LAS SALAS DE ESTUDIO*

LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

- *DECRETO 180/2010, de 29 de octubre, del Consell, por el que se modifica el Decreto 119/2007, de 27 de julio, que aprobó el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Cultura y Deporte.*
- *Decreto 61/2009, de 8 de mayo, del Consell, de modificación del Decreto 119/2007, de 27 de julio, por el que se aprobó el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Cultura y Deporte*
- *LEY 5/2007, de 9 de febrero, de la Generalitat, de modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano.*
- *DECRETO 119/2007, de 27 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Conselleria de Cultura y Deporte*
- *DECRETO 78/2008, de 30 de mayo, del Consell, por el que se modifica el decreto 119/2005, de 24 de junio, del Consell, por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunitat Valenciana.*
- *LEY 6/2006, de 9 de junio, de la Generalitat, de creación del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunitat Valenciana*
- *RESOLUCIÓN de 11 de octubre de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se establecen las recomendaciones técnicas para la creación y renovación de infraestructuras en centros de lectura pública. (DOGV n. 5137, de 17 de noviembre de 2.005).*

NORMATIVA

LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

- *DECRETO 119/2005, de 24 de junio, del Consell de la Generalitat, por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana. DOGV núm. 5.037, 28 de junio de 2005*
- *Ley 7/2004, de 19 de octubre, de la Generalitat, de Modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano. DOGV n. 4867, de 21 de octubre de 2004.*
- *Ley 3/2002, de 13 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Libro.*
- *Ley del Patrimonio Cultural de la Comunidad Valenciana: Ley 4/1998, de 11 de junio (DOGV n. 3267, 18-6-1998).*
- *Ley 10/1986 de Organización Bibliotecaria de la Comunidad Valenciana.*
- *Orden de 10 de enero de 1986, de la Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia, por la que se regula provisionalmente el Consejo Asesor de la Biblioteca Valenciana. (DOGV n. 334, de 29 de enero de 1.986).*
- *REAL DECRETO 846/1986, de 21 de marzo, por el que se transmiten los fondos bibliográficos de la Biblioteca Nicolau Primitiu a la Generalitat Valenciana. (BOE n. 102, de 29 de abril de 1.986).*
- *Decreto 5/1985 del Consell de la Generalitat Valenciana de creación de la Biblioteca Valenciana.*
- *Orden de 15 de noviembre de 1.984 por la que se amplía en materia de producciones audiovisuales, lo establecido en la Orden de 15 de octubre de 1.982 referente al Depósito Legal. (DOGV n. 280, de 3 de diciembre de 1.984).*
- *Orden de 15 de octubre por el que se regula el destino de los libros entregados en el Depósito Legal de Libros y establece el horario de servicio de las oficinas de Alicante, Castellón y Valencia. (DOGV de 10 de noviembre de 1.982)*

LEGISLACIÓN NACIONAL

- *Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.*
- *Real Decreto 1132/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Cultura (BOE de 9 de julio de 2008).*
- *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas*
- *LEY 23/2006, de 7 de Julio, 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.*
- *REAL DECRETO 1514/2005, de 16 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1581/1991, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional.*
- *Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, 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*
- *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. (B.O.E:52 02/03/1994) .*
- *Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. (B.O.E:24 28/01/1986)*
- *RD 582/1989 de 19 de mayo. Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE de 31 de mayo de 1989).*
- *Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE 29 de junio de 1.985).*
- *Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE n. 80, de 3 de abril de 1.985). Extracto*
- *Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre, por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros y folletos el número ISBN.*
- *Orden Ministerial de 30 de octubre de 1.971 por el que se aprueba el Reglamento del Instituto Bibliográfico Hispano, cuyo capítulo II regula el Reglamento del Depósito Legal (BOE n. 276, de 18 de noviembre de 1.971).*

NORMATIVA

LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

- Pautas de Buena Práctica CALIMERA.
- Declaración de Buenos Aires sobre información, documentación y bibliotecas (Buenos Aires, agosto 2004)
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (abril 2001)
- Pautas PULMAN. Los nuevos servicios de Bibliotecas Pública en la Sociedad de la Información.
- Declaración Internacional de Principios de Catalogación. IFLA (2003).
- Declaración de Praga: "Hacia una sociedad alfabetizada en información" (septiembre 2003)
- Manifiesto de Oeiras (marzo 2003)
- Manifiesto sobre Internet de la IFLA (mayo de 2002)
- Manifiesto de la Biblioteca Pública de la UNESCO (noviembre 1994).
- Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna (A4-0248/98).
- Declaración de la IFLA sobre bibliotecas y propiedad intelectual (25 de marzo de 1999).
- Declaración de Copenhague: Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información (14 y 15 de octubre de 1999).
- Manifiesto de la Biblioteca Escolar (UNESCO/IFLA). (junio 1999).
- Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA sobre legislación y política bibliotecaria en Europa.
- Postura de la IFLA sobre los derechos de autor en el entorno digital.
Directiva 2001/29/CE de 22 de mayo (DOCE 22-06-01 L167), relativa a la armonización de determinados derechos de autor en la sociedad de la información de 2004.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- Internos : Carta completa
 - (Portalet) - Intranet
- Externos: (Tríptico-Díptico)
 - Web
 - Soporte papel en las instalaciones de TDIC y en las Bibliotecas

SERVICIOS EXCLUIDOS

SERVICIO	MOTIVO

MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
		Primera edición.