



## PRESENTACIÓN

La Ley de Transparencia aprobada en 2014 establece los derechos de las personas a una buena administración en la que se asegure el acceso a la información pública, el escrutinio de las instituciones, que los servicios públicos se presten en unas condiciones mínimas y razonables de cualidad.

Las instituciones deben incorporar medios e instrumentos de mejora de su funcionamiento para poder dar respuesta a la demanda social que reclama servicios públicos de calidad.

Los objetivos de la Carta de Servicio de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Santa Pola son: Hacer visibles los servicios que prestan las bibliotecas y las condiciones en que se prestan dar a conocer los compromisos que se adquieren con unos niveles de calidad, dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos y promover la participación ciudadana.

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Santa Pola son el principal servicio público cultural de proximidad de nuestra localidad y tienen como misión fomentar la lectura y el conocimiento, garantizar el acceso a la información, promocionar el uso de las nuevas tecnologías, promover el acceso de la ciudadanía a la cultura como bien común, favorecer la creatividad y fomentar el conocimiento del patrimonio cultural local.

## SERVICIOS PRESTADOS

### 1. Préstamo y consulta en sala:

- Préstamo individual de libros, revistas, música, películas y cómics
- Préstamos colectivos a centros escolares y asociaciones sociales y culturales
- Préstamo intercentros entre las bibliotecas de la Red
- Préstamo interbibliotecario con todas las bibliotecas de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana
- Servicio de renovación de préstamos y Reserva de libros.
- Acceso directo a los fondos de las bibliotecas

**2. Préstamo a través de E-Biblio y E-Film**, plataforma de la Comunidad Valenciana para préstamo de documentos digitales: libros, audiolibros, revistas y películas.

### 3. Orientación e información:

- Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen en la biblioteca o a través de otros medios.
- Información sobre el Fondo Local de Santa Pola
- Servicio de acceso al catálogo en línea 24/7 en la Xarxa de Lectura Pública Valenciana
- Servicio "Pregunte: la biblioteca responde" los martes por la tarde.



#### 4. Internet:

- Acceso a Internet gratuito, sujeto a filtros de contenido, en ordenadores al público, y posibilidad de imprimir con los costes que marca la ordenanza.
- Acceso a Wifi gratuito

#### 5. Actividades formativas:

- Formación de usuarios orientadas a facilitar el uso autónomo y adecuado de las bibliotecas.
- visitas escolares
- Talleres y cursos de idiomas, robótica
- Alfabetización digitales
- Salas de Estudio

#### 6. Actividades culturales y de animación a la lectura:

- Campañas anuales: La Mujer y la Niña en la ciencia, Mes de la Mujer, Mes del libro, Mes del orgullo Friki, Campaña de verano, Octubre cultural, Espanta la Por, Navidad
- BIBLIOCIO: Actividades dirigidas a crear vínculos y conexiones entre los vecinos de Santa Pola: talleres, yoga, cocina creativa, juegos de mesa, teatro.
- Boletines de novedades
- Clubs de lectura
- Conferencias
- Encuentros con autores y autoras
- Exposiciones
- Fomento de la poesía: Poetas en las aulas “ENVERSATS”
- Actividades infantiles y familiares: cuentacuentos, talleres familiares creativos, rutas de cuentos

#### 7. Publicaciones de temática local

#### 8. Difusión y comunicación:

- Página web de la Red de bibliotecas Públicas Municipales [www.biblioteques.wordpress.com](http://www.biblioteques.wordpress.com)
- Redes sociales en Facebook Instagram y YouTube con propuestas de lectura, noticias e información

#### 9. Otros servicios:

- Gestionar peticiones y sugerencias de compras de fondos remitidas por los ciudadanos, siempre y cuando se ajusten a la política de desarrollo de las colecciones de las bibliotecas.
- Disponibilidad de espacios para actividades socioculturales: Las bibliotecas ofrecen salas polivalentes para la realización de actividades socioculturales sin ánimo de lucro.
- Espacio de hemeroteca habilitado para la lectura y consulta de publicaciones periódicas.
- Coordinación de los Huertos Urbanos de Santa Pola



- Gestión del Centro Hans Maribel Shami de Artes Ciencias y Letras y la casa museo Villa Adelaida.

Para acceder a los servicios de préstamos y reservas, e-biblio y e-film es necesario obtener el carné de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad Valenciana.

### HORARIOS:

Horario general:

Lunes a Viernes: Mañanas 9:30 a 13:30

Tardes: 17:00 a 20:30

Sábados: 9:30 a 13:30

(Los meses de julio, agosto y septiembre los sábados permanecen cerradas las bibliotecas)

### BIBLIOTECAS DE LA RED MUNICIPAL DE SANTA POLA

#### BIBLIOTECA CENTRAL

C/Elche, 24

96692773

[biblioteca.santapola@gmail.com](mailto:biblioteca.santapola@gmail.com)

#### BIBLIOTECA INTERNACIONAL DE GRAN ALACANT

Avenida Escandinavia, 31

966697110

[santapola.big1@gmail.com](mailto:santapola.big1@gmail.com)

#### BIBLIOTECA INFANTIL Y JUVENIL

C/Castaños, 10-12

966694008

[biblioteca.infantilsantapola@gmail.com](mailto:biblioteca.infantilsantapola@gmail.com)

### COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

#### Compromiso 1

Mantener las bibliotecas abiertas al público el 95% de los días programados para la apertura con una media de 7 horas diarias, salvo causas ajenas al servicio.

Indicador: porcentaje de días de cierre por incidencias respecto al calendario de apertura programado: **El porcentaje de días que las bibliotecas han cerrado por incidencias ajenas al servicio ha sido de un 3'7% respecto a los días de apertura, es decir hemos tenido las bibliotecas abiertas un 96'3%**



### Compromiso 2

Responder las consultas de información especializada de manera presencia o en formato electrónico antes de 72 horas (exceptuando días festivos y fines de semana).

Indicador: Número de consultas de información atendidas antes de 72 horas respecto del total de consultas recibidas: **El Total de consultas del año 2025 ha sido 7710, atendidas antes de 72 horas 7560.**

### Compromiso 3

Realización de un boletín trimestral de novedades y de actividades.

Indicador: número de boletines elaborados por cada biblioteca. **Total de Boletines de novedades 36 boletines el año 2025. Total de Agenda de Actividades en 2024, 11.**

### Compromiso 4

Programar periódicamente actividades culturales y de promoción de la lectura, así como actividades cívicas, educativas y de divulgación.

Indicador: Número de actos con más del 50% de asistentes previstos sobre el total de actos programados por las bibliotecas. **Año 2025, 347 actos.**

### Compromiso 5

Dar respuesta a las solicitudes de cesión de espacios de la biblioteca con celeridad, respondiendo antes de 30 días.

Indicador: Número de solicitudes contestadas antes de 30 días sobre el total de solicitudes. **Total de solicitudes contestadas en 2025 antes de 30 días: 15.**

### Compromiso 6

Facilitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 15 días.

Indicador: Porcentaje de préstamos interbibliotecarios resueltos en un máximo de 15 días sobre el total de solicitudes. **Total solicitudes año 2025, 224.**

### Compromiso 7

Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovando anualmente al menos en 1200 ejemplares.

Indicador: Ejemplares incorporados a la colección de las bibliotecas. **Este año 2025 la Red de Bibliotecas Públicas Municipales ha incorporado a su fondo un total de 2427 tanto por compra como por donación.**

### Compromiso 8

Facilitar el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo en un tiempo máximo de 5 días.

Indicador: Número de documentos expedidos antes de los 5 días sobre el total de carnés solicitados. **Documentos expedidos en el año 2025 en tiempo y forma: 957.**



### Compromiso 9

Elaborar y publicar informes estadísticos anuales de las bibliotecas en la web de las bibliotecas antes del mes de junio del año siguiente.

Indicador: informes publicados en el periodo indicado. **Este año 2025 se han realizado 2 informes a lo largo del año.**

### Compromiso 10

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador: Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas como máximo en 30 días y las contestadas en 2 meses. **Se ha cumplido el compromiso del 50% en este año 2025.**

### Compromiso 11

Promover la presencia de la mujer en sus actividades así como utilización de lenguaje igualitario y no sexista en sus escritos.

Indicador: Porcentaje de actividades en las que la mujer sea protagonista en relación al total de actividades organizadas. **El porcentaje en 2025 ha sido un poco superior al 40%.**

### Compromiso 12

Fomentar el uso de lengua valenciana en los escritos y actividades de las bibliotecas municipales.

Indicador: Porcentaje de textos escritos en valenciano y actividades en valenciano en relación a los textos y actividades totales realizados en las bibliotecas municipales. **El porcentaje de cartelería en Valenciano y actividades es la misma en castellano y valenciano.**

## DERECHOS Y DEBERES

Las personas que utilizan los servicios e instalaciones de las bibliotecas públicas municipales tienen todos los derechos derivados de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas. Además de estos derechos comunes propios de quienes usan los servicios públicos, en las Bibliotecas Públicas Municipales de Santa Pola las personas usuarias tienen los siguientes derechos y deberes.

### DERECHOS

1. Utilizar los espacios, las colecciones, los servicios, las instalaciones y el equipamiento según las normas uso de los centros.
2. Solicitar y recibir información sobre los fondos, actividades y utilización de los servicios bibliotecarios, así como orientación sobre cualquier información de interés ciudadana.
3. Recibir una atención eficiente y respetuosa.



4. Ser tratados con discreción y confidencialidad, manteniendo la privacidad de sus datos y consultas, al estar sometidas al secreto profesional y a la normativa de protección de datos.
5. Expresar las propuestas, sugerencias de mejora, quejas y felicitaciones en relación al funcionamiento de las bibliotecas, los servicios, las colecciones y las actividades, a través de los canales de participación establecidos.

### DEBERES

1. Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y hacia el personal de las bibliotecas, creándose así un espacio adecuado de trabajo y lectura.
2. Actuar con responsabilidad con el público infantil.
3. Hacer uso adecuado de las bibliotecas, respetando y cuidando el mobiliario, los ordenadores, el equipamiento y los documentos que se utilizan en la bibliotecas y los que se dejan en préstamo.
4. Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezca en la biblioteca.
5. Cumplir la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual cuando se reproduzca cualquier tipo de documentos o de la información consultada o extraída de Internet.
6. Devolver el material prestado dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en las que se recibió.
7. Respetar horarios y normas de uso de las bibliotecas, y respetar las indicaciones del personal de la biblioteca.

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos pueden relacionarse con la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Santa Santa Pola por las siguientes vías:

- whatsapp y teléfono fijos:

BIBLIOTECA CENTRAL 96692773

BIBLIOTECA INTERNACIONAL DE GRAN ALACANT 966697110

BIBLIOTECA INFANTIL Y JUVENIL 966694008

- correos electrónicos:

BIBLIOTECA CENTRAL [biblioteca.santapola@gmail.com](mailto:biblioteca.santapola@gmail.com)

BIBLIOTECA INTERNACIONAL DE GRAN ALACANT  
[santapola.bigal@gmail.com](mailto:santapola.bigal@gmail.com)

BIBLIOTECA INFANTIL Y JUVENIL [biblioteca.infantilsantapola@gmail.com](mailto:biblioteca.infantilsantapola@gmail.com)

-Portal de participación ciudadana de [www.santapola.es](http://www.santapola.es)

-Encuestas de valoración de las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales.

### NORMATIVA:

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (BOE 80, de 3 d'abril de 1.985).



Llei 4/2011, de 23 de març, de la Generalitat, de Biblioteques de la Comunitat Valenciana.

LLEI 5/2007, de 9 de febrer, de la Generalitat, de modificació de la Llei 4/1998, d'11 de juny, del Patrimoni Cultural Valencià.

Llei 10/2007, de 22 de juny, de la Lectura, del Llibre i de les Biblioteques.

Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por el uso de las instalaciones de la Casa de la Cultura, el Auditorio El Palmeral, de las salas de las Bibliotecas Municipales, del Centro Cívico y Social y de la Senia.

Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por servicios de la Casa de Cultura, Bibliotecas Municipales, Enseñanzas Especiales. Realización de cursos y talleres en los centros municipales.

Manifiesta de la UNESCO sobre la biblioteca pública. UNESCO 1994  
Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.  
FIAB, UNESCO. 2001.