

CARTA DE SERVIZOS  
B.P.M  
MONDARIZ BALNEARIO

SERVIZO DE CULTURA

CONCELLO DA MOI HOSPITALARIA VILA DE MONDARIZ BALNEARIO

## Índice

Definición de biblioteca pública:.....	2
Datos identificativos da biblioteca: .....	2
Fins:.....	2
Principios e valores das bibliotecas:.....	2
Réxime xurídico: .....	3
A organización do fondo:.....	4
Catálogo:.....	5
Funcións e servizos: .....	5
Funcións: .....	5
Servizos: .....	7
Acceso á Biblioteca Pública Municipal:.....	9
Préstamo a domicilio:.....	10
Procedemento para a obtención do carné:.....	11
Servizo de atención e formación de usuarios, información bibliográfica e referencia:.....	12
Promoción e difusión de actividades culturais:.....	12
Réxime sancionador:.....	13
Con respecto ao comportamento na sala: .....	13
Factores de calidade:.....	14
Factores clave e estándares de calidade:.....	16
Sala de consulta:.....	16
Atención ao público:.....	16
Préstamo a domicilio: .....	17
Reprografía e impresión de documentos: .....	17
Acceso a internet e Wi-fi:.....	17
Actividades de animación lectora e visitas: .....	18
Medidas que aseguren a igualdade de xénero, que atendan a la diversidade, que faciliten o acceso ao servizo e que melloren as condicións da prestación: .....	18
Forma de presentación de queixas e suxerencias: .....	18

## Definición de biblioteca pública:

A biblioteca pública é un servizo público básico que ten como finalidade ofrecerlle á cidadanía, en condicións de igualdade, gratuidade e continuidade, o acceso a un conxunto organizado de fondos bibliográficos e recursos informativos que posibilitan a información, a educación e a cultura.

## Datos identificativos da biblioteca:

A B.P.M de Mondariz-Balneario depende do Concello de Mondariz-Balneario e forma parte da Rede de Bibliotecas Públicas de Galicia.

- Dirección: Rúa Constitución, nº 1. Mondariz Balneario
- Correo electrónico: [mondarizbalneario.rbgalicia@eidolocal.es](mailto:mondarizbalneario.rbgalicia@eidolocal.es)
- Web do catálogo: <https://rbgalicia.xunta.gal/es/biblioteca-publica-municipal-de-mondariz-balneario>

## Fins:

- Creación e fomento dos hábitos de lectura.
- Responder ás necesidades informativas, formativas e de ocio da veciñanza.
- Ser centro de auto-formación da veciñanza.
- Desenvolver un papel activo esencial na extensión do uso das novas tecnoloxías da información e a comunicación entre toda a veciñanza.
- Ser centro cultural activo e promotor de actividades culturais.
- Garantir o acceso da veciñanza a todo tipo de información da comunidade.
- Formación de usuarios.

## Principios e valores das bibliotecas:

Son principios e valores de actuación aplicables en materia de bibliotecas:

a) *A lealdade institucional*. Os poderes públicos titulares de bibliotecas actuarán conforme os principios de lealdade institucional, coordinación e colaboración, nos termos previstos no artigo 4 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

b) A igualdade no acceso e diversidade nos contidos culturais. Os poderes públicos galegos facilitarán e fomentarán o acceso regular, gratuito e continuado de todas as persoas e grupos, sen discriminación por razón de orixe, etnia, relixión, ideoloxía, xénero ou orientación sexual, idade, discapacidade, recursos económicos ou calquera outra circunstancia persoal ou social, e desenvolverán políticas bibliotecarias específicas cando fose necesario.

c) A adaptación ao ámbito dixital e multimedia. Os servizos bibliotecarios poderán ser prestados de modo presencial ou mediante procedementos telemáticos nos termos previstos nesta lei. Os poderes públicos galegos impulsarán a dixitalización do material cultural e o seu acceso en liña a través das bibliotecas das que sexan titulares.

d) A transversalidade das políticas públicas de depósito cultural. Os poderes públicos galegos titulares de bibliotecas ou coleccións bibliográficas desenvolverán políticas de cooperación e colaboración con arquivos, museos e restantes institucións de depósito cultural de Galicia para un máis eficaz acceso, uso e difusión dos seus respectivos fondos á cidadanía.

e) A liberdade intelectual.

f) A pluralidade dos recursos informativos que reúnen para reflectir a diversidade da sociedade.

g) A gratuidade dos seus servizos, como mínimo os de consulta, préstamo persoal e colectivo, acceso á internet, información bibliográfica que se poida obter cos seus recursos, información á comunidade e formación das persoas usuarias.

h) A cooperación con outros sistemas bibliotecarios, bibliotecas, arquivos e museos, especialmente do ámbito lingüístico galego.

### **Réxime xurídico:**

- A B.P.M de Mondariz-Balneario é de titularidade municipal en exercicio da competencia que prevé o art. 25.2.m) da lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases de réxime local. A súa xestión pertence ao Concello de Mondariz-Balneario, na medida e forma establecida pola lexislación vixente.
- O Concello de Mondariz Balneario xestiona directamente a B.P.M.
- A B.P.M ten a súa sede na Casa do Concello e presta os seus servizos na planta baixa do mesmo edificio. Na planta 2ª é onde se atopan a maioría dos exemplares, que actúa como depósito.
- A B.P.M intégrase no sistema bibliotecario de Galicia nos termos que establece a Lei 14/89 de bibliotecas de Galicia.

## A organización do fondo:

A **poesía, o teatro e a narrativa** están ordenados alfabeticamente polo apelido do autor e título da obra. Os **libros de coñecementos** ou materias están ordenados segundo a Clasificación Decimal Universal (CDU)<sup>10</sup>, igual que a maioría das bibliotecas públicas do Estado español. Con este sistema adxudícanse díxitos, do 0 ao 9, a cada unha das materias e os niveis en que se dividen. De forma xeral, a Biblioteca clasifícaaas como se corresponde na seguinte táboa:

### 0 Xeneralidades

### 1 Filosofía. Psicoloxía

### 2 Relixión. Teoloxía

### 3 Ciencias sociais

### 4 Vacante

### 5 Matemáticas. Ciencias naturais

### 6 Ciencias aplicadas. Medicina. Técnica

### 7 Arte. Arquitectura. Fotografía. Música. Xogos. Deportes

### 8 Lingüística. Filoloxía. Literatura

### 9 Ciencias históricas. Xeografía. Biografía. Historia

Na **biblioteca infantil** o fondo está integrado por libros para os primeiros lectores máis pequenos e incluso pre-lectores (libros sen letras, solo con ilustracións) e libros xuveniles. Os libros de lectura están ordenados segundo as idades ás que están dirixidos.

Ordenación do fondo na Biblioteca infantil

	Color				
Tramo de idade	0-5	6-8	9-11	12-14	Xuvenil +14

## Catálogo:

As persoas interesadas poden consultar o catálogo fisicamente e a través da internet. A B.P.M de Mondariz-Balneario forma parte da Rede de Bibliotecas Públicas de Galicia en cuxa páxina web o usuario pode acceder ao catálogo en liña e consultalo.

<https://rbgalicia.xunta.gal/es/rede/catalogos>

<https://catalogo-rbgalicia.xunta.gal/>

<https://rbgalicia.xunta.gal/es/biblioteca-publica-municipal-de-mondariz-balneario>

## Funcións e servizos:

As funcións e servizos da B.P.M de Mondariz-Balneario veñen recollidos no artigo 20 da Lei 5/2012, do 15 de xuño, de Bibliotecas da Comunidade de Galicia.

**Funcións:** De acordo co artigo 20 desta Lei, a Biblioteca cumpre as seguintes funcións

- a) Poñer á disposición da cidadanía os seus fondos bibliográficos e recursos informativos de maneira libre e gratuíta, mediante a súa consulta en sala, en rede, ou mediante o seu préstamo nas súas diferentes modalidades. Porén, por razóns de seguridade e conservación debidamente motivadas, poderá limitarse o acceso a unha parte deses fondos.
- b) Prestar os servizos básicos definidos como tales nos estándares internacionais e estatais en materia de bibliotecas. Non obstante, os servizos bibliotecarios que impliquen un custo singularizado, tales como a reprografía, o préstamo interbibliotecario e o acceso ás bases de datos, poderán ser obxecto de prezo público nos termos previstos regulamentariamente.
- c) Atender as específicas necesidades culturais das persoas e dos grupos nos que se integren e promover a diversidade cultural e a atención ás variables de idade, sexo e discapacidade.
- d) Prestar un apoio activo específico á cultura e á lingua propias de Galicia.
- e) Desenvolver actividades de creación ou difusión cultural e de promoción da lectura.
- f) Recoller, manter e difundir unha colección de interese local e apoiar a creación cultural no seu territorio.

g) Contribuír á creación dun espazo público de debate e educación social que posibilite a normal expresión das liberdades públicas e dos dereitos fundamentais das persoas.

h) Colaborar na elaboración e actualización permanente do Catálogo colectivo do patrimonio bibliográfico de Galicia, así como doutros posibles instrumentos de acceso común á información bibliográfica ou de acceso ao documento.

Ademais a B.P.M de Mondariz-Balneario:

- 1- Dispón de fondos de carácter xeral, que son de libre acceso e susceptibles de préstamo. Ofrece servizos de información de tipo cultural, educativo, recreativo e social, de consulta e de préstamo, e está aberta a toda a cidadanía.
- 2- Presta especial atención ao fomento do hábito lector.
- 3- Ofrece servizos diferenciados para persoas adultos e para a cativada.
- 4- Adquire os materiais e facilita o acceso aos recursos con criterios de calidade e adecuación ás necesidades das persoas usuarias.
- 5- Garante os dereitos das persoas usuarias á intimidade e privacidade, mantendo a reserva dos datos recollidos das persoas usuarias e dos documentos que foron utilizados, segundo a normativa vixente.
- 6- Na prestación dos seus servizos, garante o respecto dos dereitos de propiedade intelectual e dereitos afíns sobre obras e producións que integren os seus fondos, aplicando la normativa vixente.
- 7- Atención aos usuarios e información xeral dos servizos da biblioteca de modo presencial, por correo postal ou por correo electrónico. Asistencia básica aos usuarios no uso dos recursos bibliográficos e documentais. Atención ao usuario, referencia e información bibliográfica básica. Información e formación de usuarios sobre o manexo do catálogo (OPAC). Información e formación básica de usuarios sobre o manexo do computador e dos servizos de internet
- 8- Realización e formación do préstamo, devolucións, renovacións e reservas
- 9- Control e subministro dos documentos para a consulta na sala.
- 10- Mantemento da base de datos de usuario. Colocación de códigos de barras de usuarios e exemplares. Control de publicacións periódicas. Comprobación do estado dos fondos, reparación dos mesmos e/ou preparación deles para a súa encadernación. Reconto, colocación, ordenación e expurgado de todo tipo de fondos.
- 11- Colaboración na elaboración de exposicións temáticas e ou de novidades dos fondos documentais.
- 12- Recepción e preparación de envíos de correo e paquetería
- 13- Preparación dos materiais bibliográficos para o seu uso: Rexistro, selado e etiquetado.

- 14- Realización de fotocopias e impresión de documentos relacionados cos fondos bibliotecarios.
- 15- Vixilancia do cumprimento da normativa de utilización dos servizos bibliotecarios e do regulamento da biblioteca.
- 16- Programar, realizar e/ou participar nas actividades de animación, difusión, etc., que se realicen na biblioteca ou noutros lugares que a biblioteca dispoña (sala de cultura e espazo axardinado).
- 17- Aquelas outras tarefas afíns á categoría do posto que lle sexan encomendadas e resulten precisas por razón do servizo.

**Servizos:** Os servizos da biblioteca pública bríndanse en base á igualdade de acceso para todos e todas sen importar a idade, raza, sexo, relixión, nacionalidade, lingua ou condición social" (UNESCO, 1994, p.1). Os servizos que ofrece a Biblioteca recóllense no artigo 20 da Lei 5/2012 do 15 de xuño de Bibliotecas de Galicia. Son os seguintes.

- Sala de consulta.
- Atención ao público.
- Préstamo a domicilio.
- Reprografía e impresión de documentos.
- Acceso a Internet y conexión a Wi-Fi.
- Actividades de animación lectora y visitas escolares.

**Sala de consulta:** Os usuarios poden consultar e/ou ler na sala as publicacións que integren o fondo documental da Biblioteca. Esta ofrece o seu fondo documental coa vontade de cubrir as necesidades informativas, culturais ou de ocio, das persoas usuarias. Na selección de materiais e recursos tense en conta a pluralidade da poboación que atende no que respecta aos contidos, linguas e formatos ofrecidos. A biblioteca procura ofrecer a mellor calidade posible no acceso intelectual e físico aos seus materiais e recursos. Aínda que o fondo de novidades é de libre acceso, a maior parte do fondo é de acceso restrinxido, xunto coas obras que pertencen ao fondo antigo e que se atopan no depósito. Para poder consultalos débese pedir ao persoal bibliotecario.

**Atención ao público:** O mostrador que hai na entrada é o sitio onde o persoal bibliotecario ofrece información bibliográfica e de referencia, así como orientación a todas as persoas interesadas para o uso da Biblioteca. Para solicitar información, non é preciso estar en posesión do carné de lector ou lectora. Así mesmo, os/as interesados/as poden recoller as solicitudes de carné de lector ou lectora, o regulamento dos diferentes tipos de préstamo e pedir a súa tramitación. Tamén se atenden as consultas realizadas a través de correo electrónico.

**Préstamo a domicilio:** A Biblioteca pon a disposición das súas persoas usuarias material bibliográfico, sonoro, audiovisual e informático para o seu préstamo a domicilio durante un prazo limitado (actualmente 21 días). O servizo de



préstamo a domicilio e a súa descrición trátase máis adiante. (Ver subapartado Préstamo a domicilio).

**Reprografía e impresión de documentos:** A Biblioteca permite a copia e a reprodución de material nas súas instalacións, sempre e cando estea relacionado cos fondos bibliotecarios, de acordo coa lexislación nacional sobre dereitos de autor.

**Acceso a Internet e conexión a Wi-Fi:** A Biblioteca pretende aproveitar plenamente o potencial das redes de información, e en particular de Internet, que permite acceder á información dun modo que non resulta posible no caso das coleccións de materiais en soportes físicos. Con ese fin, hai, a disposición das persoas usuarias con carné e sen el, ordenadores de consulta libre de Internet e consulta rápida do catálogo.

- Só se poderá usar internet a partir dos 16 anos, ou os menores desta idade, con autorización do pai, nai ou titor. O uso principal de internet será a busca de información podendo ser retirada a sesión de persoas que incumpran este requisito.
- Os adultos que usen os computadores serán responsábeis do comportamento dos menores que os acompañen.
- Será necesario encher a ficha de solicitude de acceso ao servizo cos datos de usuario.
- O tempo de uso dependerá do número de peticións. De existir lista de espera, o tempo máximo será de 30 minutos. No caso de non haber ninguén en espera poderase utilizar o servizo durante un máximo dunha hora e media ao día.
- Para a impresión de documentos o usuario farase cargo do custo da utilización deste servizo, segundo o determinado nas ordenanzas municipais.

A persoa usuaria comprométese a respectar en todo momento a lexislación vixente en materia de propiedade intelectual e a facer un uso adecuado do servizo de acceso a Internet, tendo sempre presentes os principios que rexen a actividade da biblioteca pública.

Tamén se ofrece un servizo Wi-Fi de balde aberto a todos e todas e a calquera dispositivo móbil.

A biblioteca non será responsábel en ningún caso da información que poidan recuperar ou á que poidan acceder os usuarios a través dos postos de Internet.

Non está permitido:

- Destruír o equipamento ou o software que contén.
- Crear ou mostrar material obsceno ou pornográfico.
- Expor, introducir ou crear arquivos ou material que poidan molestar a outros usuarios



- Copiar sen autorización material protexido por dereitos de autor ou non respectar os acordos de uso das licenzas de software.
- Violar a privacidade doutros usuarios.

O mal uso dos computadores ou de internet poderá implicar a perda do carné de usuario da biblioteca e posibles accións legais contra os usuarios que incumpran estas normas.

Deberase informar de calquera dificultade técnica ao persoal da biblioteca. Este poderá prestar axuda aos usuarios no manexo básico dos computadores e de internet, sempre que este traballo non interrompa outros labores bibliotecarios e a atención ao público. O persoal da biblioteca non pode proporcionar axuda avanzada no uso dos computadores e non é responsábel da perda de datos ou información.

**Actividades de animación lectora e visitas escolares:** A Biblioteca pretende fomentar a lectura, sobre todo creando hábitos lectores entre a cativada. Por isto, a maioría das actividades extra-culturais que se levan a cabo nas súas instalacións están dirixidas a un público infantil-xuvenil. "A lectura e o seu fomento considéranse unha ferramenta básica para o exercicio do dereito á educación e á cultura no marco da sociedade da información" (España, Lei 10/2007, 2007, p.27141).

### **Acceso á Biblioteca Pública Municipal:**

O acceso ás dependencias públicas da B.P.M será libre e gratuíto e non requirirá acreditación de identidade, agás para o servizo de préstamo, mediateca e o uso das coleccións existentes en depósitos, en cuxo caso a B.P.M expedirá o correspondente carné de lector ou lectora.

A B.P.M, como institución de carácter público da Administración local, non practicará ningún tipo de discriminación por nacemento, raza, sexo, relixión (non poderán ser catalogadas como relixión as seitas), opinión ou calquera outra condición ou circunstancia social.

As únicas restricións, en razón da seguridade e conservación, realizaranse en función do carácter patrimonial ou especial de certos documentos, que, non obstante, poderán ser usados en salas ou mediante permisos específicos.

Igualmente nos edificios e instalacións da B.P.M deberán adoptarse as medidas necesarias para facer posíbel o acceso a todos os servizos das persoas con discapacidades.

O acceso será gratuíto para os habitantes do concello, coas excepcións dos servizos de impresión de buscas e listaxes, reprodución de fondos, e outros que

poidan establecerse. (Cobraranse as taxas que fixe a correspondente ordenanza municipal).

Permitirase a entrada con materiais informáticos ou de escritura propios, tales como computadores portátiles e teléfonos móbiles. Só está permitida a entrada de animais en caso de acompañaren invidentes.

Non se permitirá consumir tabaco ou similares, permanecer nas salas con finalidade distinta á fixada para cada espazo, utilizar o teléfono móbil con outro fin que a consulta, así como alterar a orde, marcar ou danar bens mobles ou inmóbeis. Tampouco se consentirá subliñar, escribir, dobrar, raspar ou mutilar os documentos.

As persoas usuarias poderán expresar as súas propostas e queixas, incluídas as de adquisición de obras que non posúa a BPM a través de "desideratas", que poderá depositar na caixa de suxestións ou entregar persoalmente ao persoal da biblioteca. As iniciativas dos usuarios serán obxecto de resposta por escrito nun prazo non superior a 30 días.

De forma xeral, establécese a apertura dos centros no seguinte horario:

25 horas semanais (durante cinco días á semana)

	Martes	Mércores	Xoves	Venres	Sábado
Mañá					09.00/14.00
Tarde	16.00/21.00	16.00/21.00	16.00/21.00	16.00/21.00	

O horario de atención ao público figurará, en lugar visíbel, na entrada da biblioteca. En función das necesidades sociais e do persoal dispoñíbel, o concello poderá ampliar ou modificar o horario de apertura de todos ou dalgúns dos servizos ao público. O horario e o calendario anual de festas estará á vista dos usuarios na Biblioteca.

A dirección do centro poderá establecer horarios distintos en períodos vacacionais que serán anunciados con suficiente antelación.

### **Préstamo a domicilio:**

A obtención do carné persoal ou colectivo é gratuíto. É imprescindible encher un impreso de solicitude e entregar copia do DNI ou Pasaporte para o carné persoal de adultos. Os menores de 14 anos deberán achegar autorización escrita e fotocopia do DNI ou Pasaporte do pai, nai ou titor.

O carné será válido durante 3 anos para os usuarios individuais e colectivos. Transcorrido este período, será renovado e actualizado. Os usuarios xuvenís a

partir dos 14 anos realizarán un novo carné de adultos, aínda que o seu carné teña menos de tres anos de vixencia.

Todos os usuarios están obrigados a comunicar inmediatamente calquera cambio nos datos persoais ou institucionais, especialmente nos de residencia ou persoa autorizada. Tamén poderán facelo a través do OPAC.

Mediante a presentación do carné, o usuario poderá obter un máximo de 10 documentos. Os libros durante 21 días, renovábeis até dúas veces, salvo que esas obras foran solicitadas ou reservadas por outros lectores, en cuxo caso non poderá renovarse. No tocante aos materiais audiovisuais e informáticos que sexan obxecto de préstamo, só se poderá obter un máximo de 5 documentos, dos 2 que se poden levar en préstamo, de materiais especiais (dvd, cd-rom...) e por un prazo máximo de 7 días sen opción a renovación.

### Procedemento para a obtención do carné:

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDADE
1	Usuario/a	Solicitud de carné de lector
2.1	Usuario/a	Descarga e imprime o formulario
2.2a	Usuario/a	Solicita formulario ao/á auxiliar da Biblioteca
2.2b	Auxiliar	Entrega o formulario (orixinal e copia) ao/ á usuario/a
3	Usuario/a	Cumprimenta o formulario (orixinal e copia). En caso de socios infantís realizase pola nai, pai ou, titor o titora
4	Usuario/a	Entrega do formulario cumprimentado xunto cunha fotografía recente do carné. Ensina o DNI ou Pasaporte. En caso de socios infantís é válido o DNI ou Pasaporte do pai, nai, titor o titora
5	Auxiliar	Tramita a solicitude de carné de lector/a
6	Auxiliar	Elabora o carné de lector/a
7	Auxiliar	Sela o carné de lector/a
8	Auxiliar	Entrega o carné de lector/a ao usuario/a
9	Usuario/a	Recibe o carné

Establécese o servizo de reserva de obras, esta deberá facerse de forma presencial ou telemática, accedendo ao servizo persoal doo OPAC. Unha vez avisado o usuario de que se lle pode prestar a obra solicitada, só se lle manterá a reserva durante 3 días hábiles para os libros.

As publicacións periódicas non se prestan

O préstamo e a devolución dos documentos realizarase até 10 minutos antes do peche da biblioteca.

O Concello poderá autorizar o préstamo de obras restrinxidas para exposicións ou outro tipo de actividades realizadas mediante o acordo con outras institucións.

### **Servizo de atención e formación de usuarios, información bibliográfica e referencia:**

Proporcionarase ás persoas usuarias, de forma individual ou colectiva, a información e asistencia técnica necesaria para a mellor utilización dos fondos e servizos da Biblioteca, sobre todo a través da organización e localización de fondos, a consulta do OPAC, o manexo das obras de referencia, e os instrumentos de información bibliográfica tanto manuais como automatizados e calquera outro tipo de información que for requirida. Este servizo sustentarse fundamentalmente na colección de referencia e consulta en calquera soporte documental e do acceso a bases de datos e redes de información.

Poderanse atender mediante correo electrónico consultas puntuais e esporádicas de tipo xeral (servizos da BPM, horarios, dirección, etc.). As consultas máis especializadas deberán facerse de forma presencial, por carta ou correo electrónico. Nos casos en que se estime conveniente, e previa petición do interesado, a BPM poderá responder por escrito ás consultas dos usuarios.

### **Promoción e difusión de actividades culturais:**

A B.P.M, por si mesma ou en colaboración con outras bibliotecas ou institucións, fomentará a realización de actividades de carácter cultural (reunións, debates, exposicións, conferencias, etc.).

Prestarase especial atención á programación de actividades de formación de usuarios infantís, xuvenís e adultos, co obxecto de facilitar a información, coñecementos e destrezas necesarias para usar de maneira óptima as coleccións e posibilidades informativas da BPM.

A B.P.M realizará actividades orientadas a incentivar a lectura en todas as idades, principalmente aos usuarios infantís e xuvenís, así como a sectores especialmente marxinados ofrecendo: encontros con autores, animación á lectura...etc.

A utilización da biblioteca para estas actividades de difusión e promoción terán preferencia sobre outros usos da biblioteca; a dirección da B.P.M poderá establecer restricións, mentres se realicen estas actividades, doutros servizos como a lectura en sala, o préstamo e o uso doutras seccións da biblioteca.

A dirección da B.P.M poderá limitar, se é necesario, as idades dos participantes nas actividades, así como fixar o aforo máximo das instalacións, poderá fixar o prezo de entradas e cotas de cursos, obradoiros...sempre que o considere necesario e de acordo coa concellaría que xestiona o servizo.

A dirección poderá tamén negar a cesión das instalacións para actos nos que a súa finalidade principal sexa a publicidade de marcas ou casas comerciais ou o lucro, así como actos de propaganda política, relixiosa ou xenófoba, así como aquilo que vaia en contra da dignidade humana.

### **Réxime sancionador:**

**Faltas e sancións:** En proporción ás faltas, as sancións poden ir desde a amoestación verbal á expulsión temporal ou definitiva da B.P.M ou á retirada do carné de usuario.

Con respecto ao servizo de préstamo, merecerán sanción:

- Quen cause graves danos ás obras prestadas, ou, quen cause danos leves de maneira reiterada.
- Quen devolva as obras fóra do prazo establecido.
- Quen extravíe as obras prestadas.

Sancións:

- ✓ usuario responderá da perda ou da deterioración da obra recibida en préstamo, repoñéndoa cun exemplar novo ou, no seu defecto, aboando o valor do mesmo.
- ✓ Os reiterados danos leves ocasionarán a exclusión do servizo de préstamo durante 3 meses, a exclusión pode chegar a ser definitiva, se se seguisen producindo danos.

Con respecto ao atraso na devolución dos préstamos de libros:

Os atrasos nas devolucións serán sancionados con períodos de días sen posibilidade de solicitar ningún outro documento a ningunha biblioteca que se atope dentro da Rede de Bibliotecas Públicas de Galicia.

### **Con respecto ao comportamento na sala:**



- Quen por primeira vez introduza tabaco ou similares e móbiles conectados con son, será amonestado verbalmente: Se o usuario reincide, procederase á súa expulsión inmediata e por ese día.
- Quen permanecer nas salas con finalidade distinta á fixada para cada espazo, será advertido verbalmente e, se prosegue coa súa actitude, será expulso da B.P.M.
- A alteración da orde merecerá unha amonestación verbal a primeira vez. Se o usuario reincide, procederase á súa expulsión, inmediata e por ese día.
- Se as condutas sinaladas anteriormente son continuas día tras día, a sanción irase aumentando proporcionalmente, podendo chegar á expulsión definitiva.
- Marcar ou danar bens mobles ou inmobles, roubar, subliñar, escribir, dobrar, raspar ou mutilar os documentos suporá a expulsión do centro, a retirada do carné de lector ou as sancións previstas no Código Penal e nos apartados anteriores.
- mal uso dos computadores ou de internet poderá implicar a perda do carné de usuario da biblioteca e posíbeis accións legais contra os/as usuarios/as que incumpran o presente regulamento.

O uso da Biblioteca e dos servizos por ela prestados manifestan o acordo do usuario co presente regulamento.

### Factores de calidade:

- TANXIBILIDADE: Aspecto das instalacións, equipos, empregados e materiais.
- FIABILIDADE: Acerto e precisión; ausencia de erros, habilidade de prestar o servizo de forma comprometida.
- CAPACIDADE DE RESPOSTA: Rapidez, puntualidade, oportunidade e desexo de axudar aos usuarios.
- SEGURIDADE: Impresión de profesionalidade, competencia e coñecemento do servizo prestado, habilidade para transmitir confianza ao usuario; atención e cortesía.
- EMPATÍA: Accesibilidade, transparencia, trato personalizado ao usuario

Sala de consulta

	Dimensións de calidade				
	Conservación do fondo	Fiabilidade da información	Disponibilidade	Horario e calendario	Instalacións
Busca de material					
Consulta					

## Atención ao público

	Dimensións de calidade				
	Rapidez	Competencia profesional	Cortesía	Atención personalizada	Instalacións
Contacto persoal					

## Préstamo a domicilio:

	Dimensións de calidade					
	Fiabilidade da información	Disponibilidade	Competencia profesional	Horario e calendario	Atención personalizada	Instalacións
Obtención de información						
Selección de material						
Solicitud e						
Préstamo						
Devolución						

## Reprografía e impresión de documentos

	Dimensións de calidade				
	Conservación de equipos	Disponibilidade	Horario e calendario	Atención personalizada	Instalacións
Selección de material					
Reprografía ou impresión					
Pago					

## Acceso a internet e Wi-fi:

	Dimensións de calidade					
	Rapidez	Conservación de equipos	Fiabilidade	Accesibilidade	Horario e calendario	Instalacións
Obtención de						



información						
Acceso a clave						
Solicitud						
Servizo de internet						

Actividades de animación:

	Dimensións de calidade					
	Fiabilidade	Competencia profesional	Accesibilidade	Horario e calendario	Cortesía	Instalacións
Obtención de información						
Recepción da actividade ou visita						

## Factores clave e estándares de calidade:

### Sala de consulta:

- **Disponibilidade e estado de conservación do material:** O material estará sempre dispoñible se non está emprestado. Poderase consultar o mesmo material un nº ilimitado de veces durante o horario e calendario oficial da Biblioteca. A Biblioteca comprométese a garantir un estado de conservación adecuado do fondo.
- **Idoneidade das instalacións para a consulta:** A Biblioteca dispoñerá de estantes nos que se clasifique o fondo de forma ordenada, ademais do mobiliario necesario (mesas, cadeiras...) para a consulta dos usuarios.

### Atención ao público:

- **Competencia profesional e atención personalizada ao usuario:** O persoal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico y/o técnico auxiliar ou estará en posesión do correspondente certificado de profesionalidade e prestará, con carácter individual, atención a toda aquela persoa que o solicite en relación ao funcionamento da Biblioteca e aos servizos que nela se prestan.
- **Rapidez do contacto:** O 100% das chamadas telefónicas en horario de servizo solicitando información serán atendidas nun prazo máximo de 15 segundos. O 100% das consultas por correo electrónico serán contestadas antes de 24 horas laborables.

### Préstamo a domicilio:

- **Fiabilidade da información:** O persoal bibliotecario proporcionará información suficiente no 100% dos casos sobre o proceso de préstamo de material a domicilio.
- **Dispoñibilidade do material:** O material estará sempre dispoñible, se non está prestado, para o préstamo a usuarios.
- **Competencia profesional e atención personalizada ao usuario:** O persoal bibliotecario será facultativo de bibliotecas, técnico e/ou técnico auxiliar, ou estará en posesión do certificado de profesionalidade, e prestará, con carácter individual, atención ás solicitudes de préstamo. Tamén velará de que se realice unha correcta devolución do material.
- **Cumprimento do calendario:** Respetarase en todo momento o prazo de prestación de material e velarase de que a súa correcta devolución quede rexistrada no sistema, evitando así penalizacións e bloqueos inxustificadas dos usuarios no sistema.

### Reprografía e impresión de documentos:

- **Dispoñibilidade de material e equipos:** O material librario e a fotocopidora, así como os ordenadores e a impresora, estarán sempre dispoñibles durante o horario e calendario oficial da Biblioteca. A impresión e fotocopia de documentos deberá estar relacionada co fondo bibliotecario da B.P.M de Mondariz-Balneario.
- **Estado dos equipos e idoneidade das instalacións:** A fotocopidora, ordenadores e impresora estarán en bo estado e listos para o seu uso.
- **Atención personalizada ás persoas usuarias:** O prezo correspondente ao uso da fotocopidora e a impresora dependerá do nº de páxinas de cada documento fotocopiado ou impreso que precisen as persoas usuarias.

### Acceso a internet e Wi-fi:

- **Dispoñibilidade de información sobre a Wi-Fi e o uso dos ordenadores:** O persoal bibliotecario proporcionará información suficiente no 100% dos casos sobre as características da Wi-fi da Biblioteca e as normas de uso dos ordenadores.
- **Accesibilidade á clave da Wi-Fi e aos ordenadores con conexión a Internet:** Todos os usuarios que o soliciten dispoñerán da clave de acceso para conectarse á Wi-Fi da Biblioteca nos seus dispositivos móbiles ou poderán facer uso dos ordenadores con conexión a Internet durante o horario establecido.
- **Fiabilidade da conexión e idoneidade das instalacións:** A Biblioteca se compromete a garantir que as conexións á rede Wi-Fi ou a Internet nos ordenadores sexan seguras. A Biblioteca comprométese a garantir o dereito á privacidade dos usuarios nas súas conexións a Internet.

### Actividades de animación lectora e visitas:

- **Fiabilidade da información:** A información que se facilite na Biblioteca respecto ás actividades de animación lectora ou as visitas escolares concertadas, como a data e duración das mesmas, será suficiente no 100% dos casos.
- **Competencia profesional e idoneidade das instalacións:** Estas actividades ou visitas serán impartidas por persoal facultativo de bibliotecas e técnico ou por expertos acreditados. As instalacións dispoñerán de ordenadores con conexión a Internet e os medios materiais necesarios para a impartición das actividades ou visitas escolares.

### Medidas que aseguren a igualdade de xénero, que atendan a la diversidade, que faciliten o acceso ao servizo e que melloren as condicións da prestación:

A Biblioteca adoptou las seguintes medidas:

- Analizar e corrixir actuacións e conductas que impidan ou dificulten o respecto ao principio de igualdade de trato entre homes e mulleres, de conformidade co establecido na Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.
- Utilizar unha linguaxe non sexista nas respostas ás consultas formuladas pola cidadanía.
- Nas súas relacións coa cidadanía, o persoal bibliotecario Identificarase adecuadamente, utilizará unha linguaxe comprensible e desenvolverá as súas funcións con integridade, neutralidade, imparcialidade, transparencia na xestión e baixo o principio do servizo á cidadanía.
- Ademais evitará toda actuación que poida producir discriminación algunha por razón de nacemento, orixe racial ou étnica, orientación sexual, relixión ou conviccións, opinión, discapacidade, idade ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.

### Forma de presentación de queixas e suxerencias:

De forma presencial: solicitando o correspondente formulario ao persoal bibliotecario na sala ou descargándoo da web do concello e tras cumprimentalo, entregándoo ao persoal bibliotecario.

Todas las queixas e suxerencias deberán ser tramitadas e non poderán quedar sen resposta. A contestación deberá notificarse nun prazo non superior a un mes desde que a queixa ou suxerencia foi formulada.

A protección de datos de carácter persoal que se recollan nestes escritos ou reclamacións faranse de acordo á Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.

