



SERVICIO DE IGUALDAD, JUVENTUD E INFANCIA

BIBLIOTECAS MUNICIPALES

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Bibliotecas Municipales**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a los vecinos y vecinas de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P. - Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público. - Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. - RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos. - Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid. - Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016. - Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. - Ley 10/ 2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. - Ley 9/ 1989, de 30 de noviembre. Ley de Bibliotecas de Castilla y León. - Decreto 214/1996, de 13 de septiembre. Reglamento de las Bibliotecas de Castilla y León. - Reglamento de las Bibliotecas Municipales de Valladolid (Aprobado en Pleno municipal del 3 de noviembre de 2011).

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

- Centro Bibliotecas Municipales de Valladolid
- Concejalía de Educación, Infancia, Juventud e Igualdad
 - Dirección Postal: cbm@ava.es
 - Teléfono: 983426331
 - Página Web: <https://www.valladolid.es/es/ciudad/bibliotecas>
 - Otros: RRSS-Twitter – Facebook – Instagram redbmvalladolid



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información general y atención al usuario
- Colecciones:
 - Fondo general: Materiales para adultos, jóvenes y niños.
 - Videoteca.
 - Prensa y revistas.
 - Fondo de referencia.
 - Biblioteca accesible: Lectura fácil – Libros en letra grande.
 - eBiblio: lectura y préstamo de contenidos digitales.
 - Cinecyl: visionado en streaming de películas, programas y series de televisión, documentales y cortometrajes.
- Hemeroteca: prensa y revistas de actualidad.
- Consulta y lectura en sala.
- Préstamo personal colectivo, interbibliotecario y en red.
- Renovaciones y reservas.
- Catálogo on-line.
- Internet, ofimática y red Wifi.
- Información y orientación bibliográfica.
- Visitas guiadas y formación de usuarios.
- Actividades de animación y fomento de la lectura:
 - Exposiciones bibliográficas y documentales.
 - Clubes de lectura.
 - Hora del cuento.
 - Talleres de teatro, escritura, lectura en voz alta.
 - Visitas escolares semanales.
 - Formación de usuarios permanente.
 - Alfabetización digital para adultos.
 - Feria del libro de Valladolid. Encuentro de clubes de lectura.
- Desideratas. Propuesta de adquisición de fondos bibliográficos.
- Trámites on-line: alta tarjeta de usuario, renovación y reserva de libros. Propuesta de adquisición de fondos bibliográficos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Funcionamiento de las bibliotecas municipales una media de 275 días, por año.
- Ofertar 1.100 puestos de acceso a la lectura en el conjunto de las bibliotecas municipales.
- Poner a disposición de los ciudadanos un mínimo de 330.000 documentos al año (libros, publicaciones periódicas, audiovisuales y libros electrónicos).
- Atender a un mínimo de 5.500 alumnos al año, en las visitas escolares.
- Ofertar un mínimo de 300 actividades hora del cuento, al año.
- Realizar un mínimo de 300 exposiciones bibliográficas, al año.
- Contestar al ciudadano que haya formulado una queja o sugerencia en un plazo máximo de 72 horas sobre las acciones desarrolladas o el proceso para su resolución y a partir de ellas promover acciones de mejora del servicio.
- Atender de forma personalizada a las consultas bibliográficas e informativas de los usuarios de las bibliotecas municipales con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.
- Ofertar 80 puestos de acceso a Internet.
- Acceso a todos los servicios bibliotecarios desde el momento de la solicitud de carnet de usuarios.
- Renovación anual de fondo de libros en 5.500 ejemplares anuales.



INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de días que han abierto las bibliotecas municipales, por año.
- Número de puestos de acceso a la lectura ofertados al año en el conjunto de las bibliotecas municipales.
- Número de documentos puestos a disposición de la ciudadanía al año (libros, publicaciones periódicas, audiovisuales y libros electrónicos).
- Número de alumnos que participan al año, en las visitas escolares.
- Número de actividades "hora del cuento" realizados al año.
- Número de exposiciones bibliográficas realizadas al año.
- Número de quejas o sugerencias contestadas en un plazo máximo de 72 horas .
- Número de consultas bibliográficas e informativas atendidas de forma personalizada con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.
- Número de puestos de acceso a Internet ofertados al año.
- Número de ejemplares de fondo de libros renovados anualmente.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de Reclamaciones :

- Por teléfono, llamando al 010.
- Por escrito, en las bibliotecas municipales y en los buzones de sugerencias y reclamaciones.
- Por escrito, a través del Registro del Ayuntamiento.
- Por correo electrónico, a la dirección: 010@ava.es 

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

BIBLIOTECAS

<p>1.-DELICIAS "BLAS PAJARERO" Paseo de Juan Carlos I, 20 (Centro Cívico Delicias) Teléfono: 983 130555 bmbp@ava.es</p>	<p>2.-HUERTA DEL REY "FRANCISCO PINO" C/ Francisco Hernández Pacheco s/n (Centro Cívico Integrado J.L. Mosquera) Teléfono: 983 143004 bmfp@ava.es</p>
<p>3.-PAJARILLOS "ADOLFO MIAJA DE LA MUELA" Pza. Biólogo José A. Valverde, 1 (Centro Integrado Zona Este) Teléfono: 983 134773 bmam@ava.es</p>	<p>4.-PARQUE ALAMEDA C/ Armuña, 3 (Centro Cívico José María Luelmo) Teléfono: 983 131166 bmpa@ava.es</p>
<p>5.-PARQUESOL "SANTIAGO DE LOS MOZOS" C/ Eusebio González Suárez, 71 (Centro Cívico Parquesol) Teléfono: 983 132018 bmsm@ava.es</p>	<p>6.-RONDILLA C/ Alberto Fernández, 3 (Centro Cívico Rondilla) Teléfono: 983 426408 bmro@ava.es</p>
<p>7.-SAN JUAN "B. V. ESCUDERO" C/ Travesía de Verbena, 1 (Centro Cívico Bailarín Vicente Escudero) Teléfono: 983 130438 bmve@ava.es</p>	<p>8.-LA VICTORIA "GLORIA FUERTES" Paseo Jardín Botánico, 4 (Centro Cívico Canal de Castilla) Teléfono: 983 424203 bmgf@ava.es</p>
<p>9.-ZONA CENTRO "F. J. MARTÍN ABRIL" C/ López Gómez, 1 Teléfono: 983 211231 bmma@ava.es</p>	<p>10.-ZONA SUR "ROSA CHACEL" C/ Juan de Austria, 11 (Centro Cívico Zona Sur) Teléfono: 983 426343 bmrc@ava.es</p>



CARTA DE SERVICIOS

PUNTOS DE LECTURA	
<p>1.-ARTURO EYRIES C/ Ecuador nº 2 (Centro Cívico Casa Cuna) Teléfono: 983457052 plae@ava.es</p>	<p>2.-ESGUEVA C/ Madre de Dios, 20 (Centro Cívico Esgueva) Teléfono: 983 310529 ples@ava.es</p>
<p>3.-LAS FLORES C/ Margarita, 16 (Centro Municipal Las Flores) Teléfono: 983 214425 plfl@ava.es</p>	<p>4.-PILARICA C/ Puente La Reina, 1 (Centro Cívico Pilarica) Teléfono: 983 396577 plpi@ava.es</p>
<p>5.-BELÉN Plaza de las Nieves, 14 Teléfono: 983 266390 plbe@ava.es</p>	<p>6.-LA OVERUELA C/ La 41, 12 (Centro Municipal La Overuela) Teléfono: 983 35869 plov@ava.es</p>
<p>7.-PUENTE DUERO C/ Real, 105 (Centro Municipal Puente Duero) Puente Duero (Valladolid) Teléfono: 983405133 plpd@ava.es</p>	<p>8.-SAN PEDRO REGALADO C/ Arturo Moliner, s.n. (Centro de Actividades Ciudadanas Constanza Martín) Teléfono: 983 252435 plsp@ava.es</p>
<p>9.-BIBLIOTECA DE VERANO CAMPO GRANDE Acceso Paseo Central junto Oficina de Turismo bvcg@ava.es</p>	