



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

“CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS PARA LAS BIBLIOTECAS DE LAS PARROQUIAS DE EL VALLE Y SININCAY”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
BIBLIOTECÓLO DOCUMENTALISTA

AUTORES: Rosa Astudillo

Rosa Vásquez

DIRECTOR: Lcdo. Paúl Solano

CUENCA – ECUADOR

2010

DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanas que siempre nos apoyaron con sus consejos y comprensión.

A los niños de las parroquias de El Valle y Sinincay que nos ofrecieron su calidez humana y una sonrisa angelical. Ellos fueron nuestra inspiración para profesionalizarnos en el área de la bibliotecología y la documentación.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a todo el personal docente de la Escuela de Bibliotecología y Documentación de la Universidad del Azuay, especialmente a nuestro director de tesis Licenciado Paúl Solano, quien nos guió y nos animó a llevar adelante este trabajo investigativo y a todos quienes de una u otra forma nos apoyaron para llegar a una culminación exitosa de nuestra carrera universitaria.

RESUMEN

Las cartas de servicios sirven para difundir los recursos y servicios de las bibliotecas, cambiar la visión de los bibliotecarios y fidelizar usuarios.

Nuestra investigación está basada en el estudio de cartas de servicios de algunas bibliotecas y entidades internacionales.

Primeramente, abordamos la historia, conceptos y tipos de bibliotecas con el objetivo de establecer el carácter público de nuestras bibliotecas en el sistema general de la bibliotecología.

Luego, desarrollamos el origen, evolución y contenidos de las cartas guías de servicios bibliotecarios.

Finalmente, diseñamos la carta guía para la promoción de las bibliotecas de El Valle y Sinincay del cantón Cuenca.

ABSTRACT

Service letters are good to disseminate resources and services for libraries and to change the librarians' vision by the building of customer loyalty.

Our research is based on the study of the service letters of some libraries and international entities.

First of all, we talk about the history, concepts, and types of libraries with the purpose of laying down the public character of our libraries in our general system of Library Science.

Second, we develop the origins, evolution, and contents of service letters in the librarian work.

Finally, we design a guide-service letter for the promotion of libraries in the parishes of El Valle and Sinincay of the city of Cuenca.

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Resumen	III
Abstract	IV
 Introducción	 1
 Capítulo I	
1.1 La Biblioteca	5
1.1.1. Historia	5
1.1.2. Conceptos	8
1.1.3. Tipos de Bibliotecas	9
Bibliotecas Nacionales	9
Bibliotecas Universitarias	10
Bibliotecas Escolares	10
Bibliotecas Especializadas	11
Bibliotecas Públicas	12
1.2. Las Bibliotecas Municipales de las parroquias de El Valle y Sinincay de la ciudad de Cuenca	14
Biblioteca Municipal de El Valle	14
Biblioteca Municipal de Sinincay	14
 Capítulo II	
2.1. Cartas guías de servicios y recursos	16
2.1.1. Origen	16
2.1.2. Evolución	16
2.1.3. Contenidos	17
Información de carácter general y legal	20
Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos	25
Información de carácter complementario	33

Capítulo III

3.1. Cartas Guías de Servicios y Recursos de las Bibliotecas Parroquiales de

El Valle y Sinincay	35
3.1.1. Información de carácter general y legal	37
Datos de identificación	37
Objetivos	37
Servicios y recursos	38
Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados	41
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca	42
Normas reguladoras de los servicios	42
Disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones	44
3.1.2. Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos	44
Niveles o estándares de calidad que se ofrecen	45
Medidas que aseguran la igualdad de condiciones	46
Indicadores para la evaluación de la calidad	46
Horario de atención al público	47
Compromisos a cumplir	47
Indicadores que facilitan el acceso al servicio	48
Medidas de subsanación	48
3.1.3. Información de carácter complementario	48
Direcciones de la entidad	48
Direcciones telefónicas, electrónicas y postales	49
Medios de acceso y transporte	49
Identificación y dirección de la(s) persona(s) responsable(s)	49
Otros datos importantes de la Biblioteca	50
Carta Guía de Servicios y Recursos de la Biblioteca Municipal de El Valle	63
Datos de identificación	64
Misión/Visión	65
Objetivos	66
Servicios y recursos	67
Catálogo	68
Recepción e información	69

Sala de consulta y biblioteca	70
Internet	71
Fotocopias e impresiones	72
Préstamo bibliotecario	73
Apoyo pedagógico	74
Animando a leer	75
Educación de usuarios	76
Préstamo interbibliotecario	77
Actividades culturales y educativas	78
Día de la Mujer	78
Día del Niño	79
Colonias vacacionales	80
Fiestas parroquiales	81
Navidad	82
Concurso libro leído	83
Derecho de los usuarios	84
Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca	85
Normas reguladoras de los servicios	86
Sugerencias y reclamos	87
Calidad de los servicios	88
Medidas que aseguran la igualdad de condiciones	90
Indicadores para la evaluación de la calidad	91
Horario de atención	92
Nuestros compromisos	93
Indicadores que facilitan el acceso al servicio	94
Medidas de subsanación	95
Información complementaria	96
Carta Guía de Servicios y Recursos de la Biblioteca Municipal de Sinincay	101
Datos de identificación	102
Misión/Visión	103
Objetivos	104
Servicios y recursos	105
Catálogo	106

Recepción e información	107
Sala de consulta y biblioteca	108
Internet	109
Escaneo e impresiones	110
Préstamo bibliotecario	111
Apoyo pedagógico	112
Animando a leer	113
Educación de usuarios	114
Préstamo interbibliotecario	115
Actividades culturales y educativas	116
Día del Niño	116
Colonias vacacionales	117
Navidad	118
Concurso libro leído	119
Derechos de usuarios	120
Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca	121
Normas reguladoras de los servicios	122
Sugerencias y reclamos	123
Calidad de los servicios	124
Medidas que aseguran la igualdad de condiciones	126
Indicadores para la evaluación de la calidad	127
Horario de atención	128
Nuestros compromisos	129
Indicadores que facilitan el acceso al servicio	130
Medidas de subsanación	131
Información complementaria	132
Conclusiones	
Anexos	
Bibliografía	

INTRODUCCIÓN

El registro de las actividades religiosas, políticas, económicas y administrativas de las antiguas ciudades mesopotámicas determinó el surgimiento de las primeras bibliotecas en la antigüedad. Entre las bibliotecas más importantes de esta época está la de Alejandría, sin duda, la más célebre de las bibliotecas de la antigüedad y la de Pérgamo, que se caracterizó por utilizar pieles de animales como soportes para escribir la información.

Durante la edad media, la preservación de la creación literaria –principalmente en Europa Occidental- propició el desarrollo y proliferación de las bibliotecas, fundamentalmente en monasterios y universidades.

En el renacimiento, las bibliotecas se constituyeron en los centros de acopio de grandes cantidades de libros publicados gracias a la invención de la imprenta.

A lo largo del siglo XIX se impuso la fundación de bibliotecas nacionales, públicas y populares en casi todo el mundo.

Con el transcurso de los años, las bibliotecas han evolucionado hasta convertirse en la actualidad en centros de información con acceso al público en general.

La palabra biblioteca proviene del griego thekes (caja) y biblion (libro), es decir -etimológicamente- la biblioteca se concibe como el lugar donde se guardan o custodian los libros.

La biblioteca es un sistema para la transmisión de información, así como un espacio que permite el libre acceso de la comunidad a la información y el conocimiento mediante un conjunto de servicios y recursos como colecciones documentales, catálogos bibliográficos, programas de formación de usuarios, animación a la lectura, etc.

El estudio de los tipos de bibliotecas nos indica que existen bibliotecas nacionales, universitarias, escolares, especializadas, públicas.

El análisis de esta tipología nos permite ubicar a las bibliotecas de El Valle y Sinincay como bibliotecas públicas porque son accesibles para todo tipo de usuarios, son financiadas con recursos también públicos, tienen un amplio soporte de información, utilizan las nuevas tecnologías de la información y se caracterizan porque sirven a toda la comunidad, son gratuitas, realizan constantemente eventos educativos y culturales con el propósito de rescatar y mantener la identidad cultural de cada parroquia y su información contiene varias temáticas.

Las bibliotecas de El Valle y Sinincay forman parte de la Red de Bibliotecas Rurales del cantón Cuenca desde el año de 1997. Sus bibliotecarias son las señoritas Rosa Astudillo y Rosa Vásquez respectivamente, quienes han venido laborando hasta la presente fecha tratando de incentivar un nuevo concepto de biblioteca que permita innovar sus servicios y recursos, dados a conocer ahora por medio de una Carta Guía de Servicios y Recursos Bibliotecarios.

Las cartas guías de servicios nacen con el programa Citizen o Cartas al Ciudadano en el Reino Unido a inicios de la década de los 90. Su objetivo fue convertir al ciudadano en cliente y recuperar la confianza y credibilidad de ese ciudadano respecto de los servicios públicos.

La carta guía de la biblioteca es una herramienta importante para la comunicación y difusión de los servicios y recursos bibliotecarios con el objetivo de buscar un cambio de actitud de los usuarios hacia la biblioteca.

A las cartas guías se las define como la exposición formal, escrita y concentrada, en un único documento, del trinomio servicios-compromisos-indicadores, incorporando de manera explícita niveles o estándares de calidad a los que los servicios deben ajustarse.

Su finalidad es informar a la ciudadanía de las prestaciones y los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas, apoyar a la educación a través de diferentes medios de comunicación y establecer su compromiso de servicio y calidad.

Sus objetivos son ofrecer, mediante un compromiso, servicios de calidad; hacer explícita la responsabilidad del servicio; facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y posibilitar que los usuarios realicen un adecuado uso de los recursos públicos disponibles.

Una carta guía contiene:

- Información de carácter general y legal (datos de identificación, objetivos, principales servicios, derechos de los usuarios en relación con los servicios, formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios, relación actualizada de la normativa legal para las prestaciones y servicios, formas de presentación de quejas y sugerencias)
- Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos (niveles de calidad que se ofrecen, medidas que aseguren la igualdad de condiciones, indicadores para la evaluación de la calidad, horario de atención al público, compromisos a cumplir, indicaciones que faciliten el acceso al servicio, medidas de subsanación)
- Información de carácter complementaria (direcciones de la entidad, direcciones telefónicas, electrónicas y postales, medios de acceso y transporte, identificación y dirección de la persona responsable, otros datos importantes de la organización)

La presente Carta Guía de Servicios y Recursos Bibliotecarios para las Bibliotecas de las parroquias de El Valle y Sinincay expresan nuestro compromiso de calidad y eficiencia en la prestación de servicios.

El objetivo de esta Carta es dar a conocer a las comunidades de nuestras parroquias los servicios que ofrecemos y la forma de acceso a los mismos, lograr una mayor participación de nuestros usuarios, fortalecer sus derechos e informarlos claramente de sus obligaciones.

Nuestro reto es obtener la mayor satisfacción posible de nuestros usuarios y estar en condiciones de responder de la mejor manera a sus demandas.

CAPITULO I

1.1 La biblioteca

1.1.1 Historia

El registro de las actividades religiosas, políticas, económicas y administrativas de las antiguas ciudades mesopotámicas determinó el surgimiento de las primeras bibliotecas en la antigüedad, siendo los templos los lugares donde se guardaban esta información.

Antes de la invención de la escritura, los ancianos transmitían sus conocimientos a las nuevas generaciones en forma oral; posteriormente, con el surgimiento de la misma, muchos pueblos optaron por redactar con signos gráficos esa tradición oral para no olvidar las antiguas enseñanzas; y, cuando la escritura alcanzó un grado de perfeccionamiento, los soberanos, deseando dejar una huella para que los recordaran, ordenaron que se grabaran leyendas en monumentos, esculturas, objetos, etc., labor realizada por los sacerdotes. El crecimiento de los volúmenes de conocimiento generado por la presencia de las ciencias, contribuyó para que se practicara el dictado y la copia de la literatura producida hasta el momento y estas reproducciones fueron guardadas en cuartos apropiados dentro de los templos y cerca de los centros de enseñanza, surgiendo lo que conocemos como bibliotecas antiguas.

Se conoce que la primera biblioteca estuvo en la antigua ciudad de Ebla, al norte de Siria, y que estaba conformada –según investigaciones realizadas– por dos habitaciones, una grande y otra pequeña, con estanterías de madera adosadas a sus paredes. Otra biblioteca, la de Lagash, estaba formada por pequeñas habitaciones que se comunicaban entre sí, sin puertas, e incomunicadas con el exterior. Una tercera biblioteca antigua, de trascendental importancia por el hallazgo del “Poema de Gilgamesh” (el más antiguo de la humanidad), constituye la biblioteca mesopotámica de Asurbanipal, que fue descubierta en unas excavaciones. La Biblioteca de Alejandría es, sin duda, la más célebre de las bibliotecas de la edad antigua: fue fundada por el Rey Tolomeo I Sóter, en la ciudad de Alejandría a comienzos del

siglo III a.C., por su enorme volumen, requirió de locales adecuados para albergar miles de rollos y fijar normas para su funcionamiento; perduró durante ocho siglos y, se desconocen las razones por las que, lamentablemente, fue destruida. Otra biblioteca que hizo historia en esa época fue la Biblioteca de Pérgamo, que se caracterizó por utilizar pieles de animales como soportes para escribir la información, probablemente de ella se origina el nombre de pergamino, término mucho más eficaz que el de papiro y que después dio lugar a otro tipo de libros denominados códices, muy similares a los libros de hoy.

En la antigua Roma predominaron las bibliotecas privadas -símbolo de distinción para sus propietarios -sobre las públicas, que únicamente eran utilizadas cuando necesitaban un libro raro; su edificio y colección eran pequeños porque era escasa la demanda de lectura pública, hecho que no sucedió con los bizantinos que comenzaron a apreciar la lectura formando para su uso bibliotecas propias. Las bibliotecas más importantes eran las de los emperadores y patriarcas y cada una tenía sus propias reglas. Por su parte, las de los monasterios, tenían escuelas en las cuales existían bibliotecas con libros clásicos.

Durante la edad media, la preservación de la creación literaria, principalmente en Europa occidental, propició el desarrollo y proliferación de las bibliotecas, fundamentalmente en monasterios y universidades; en esta época, nace la encuadernación y se instalan armarios para resguardo de los códices. En Italia, aparecen dos personajes importantes en la historia de las bibliotecas, ellos son: San Benito, quien daba gran importancia a la lectura y Casiodoro, que demostró un enorme interés por la cultura. El desarrollo de la lectura en esta época, permitió la adquisición de grandes cantidades de libros y la creación de catálogos en las bibliotecas.

En el renacimiento, las bibliotecas se constituyeron en los centros de acopio de grandes cantidades de libros publicados gracias a la invención de la imprenta. Las bibliotecas privadas, caracterizadas por pertenecer a destacados bibliófilos, contenían libros especiales por su belleza, riqueza de su caligrafía, ilustración y presentación y, sobre todo, por la dificultad de adquirirlos, constando entre las más importantes, las de Tetarca y la del Vaticano. El bibliotecario renacentista tenía ya alguna formación

intelectual y estaba en capacidad de asesorar a los propietarios en las adquisiciones del material necesario para sus bibliotecas. Se destaca además, en esta época, el surgimiento de otras bibliotecas importantes en varios países del mundo.

En el siglo XVII surgen las primeras bibliotecas públicas, creadas por iniciativa de gente generosa que compartía la idea de sembrar en las generaciones venideras la riqueza de conocimientos obtenidos hasta la fecha. La presencia de bibliotecarios formados ayudó a la transformación de estas bibliotecas en instrumentos de trabajo al servicio de la cultura, siendo ellos los encargados de la adquisición de nuevas obras, de asesorar a los usuarios y preparar los diferentes catálogos. En este siglo aparecen bibliotecas tan importantes como las de las universidades de Oxford y de Harvard; la Ambrosiana de Milán, que permanecía abierta al público cuatro horas diarias; la de Mazarino, que atendía un día a la semana, por seis horas diarias. En las colonias inglesas en América, surgen las bibliotecas parroquiales; se desarrollan los clubes del libro y la lectura, las asociaciones o cooperativas de libros; nacen también las llamadas bibliotecas de préstamo, con un fin comercial que consistía en pagar un abono anual o mensual por su uso. En lo referente al área profesional, se destacan en esta época los bibliotecarios, considerados padres de la biblioteconomía, Charles Coffin Jewett, William Frederick Poole, Justin Winsor, Charles Ammi Cutter, John Cotton Dana y Melvil Dewey (autor de la Clasificación Decimal Dewey), quienes participaron en la creación y funcionamiento de la American Library Association (ALA). A inicios del siglo XIX, en 1802, nace la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, considerada en la actualidad la mayor del mundo.

En el siglo XX, gracias al avance de la ciencia y la tecnología, surgen nuevas bibliotecas que proporcionan información relevante y precisa gracias al crecimiento del nivel de vida de los seres humanos, del aumento de lectores a causa del desarrollo de la educación y del considerable crecimiento de la producción de libros, revistas y prensa. Surgen asociaciones internacionales como: ALA que fue la pionera y que perduró por más de un siglo, IFLA cuyas funciones fueron el canje y el préstamo internacional, la normalización bibliográfica y la formación profesional que más tarde pasó a ser órgano consultivo de la UNESCO, FID su trabajo se centró en la clasificación decimal universal (DEWEY) y desapareció por problemas de financiamiento en el 2001, etc., la organización de asociaciones internacionales han

favorecido a la implementación de nuevas tecnologías, profesionalización del bibliotecario, utilización de nuevos métodos como creación de redes de bibliotecas, cooperación y relaciones interbibliotecarias.

1.1.2 Conceptos

La palabra biblioteca proviene del griego thekes –caja- y biblion –libro- es decir que la biblioteca es el lugar donde se guardan o custodian los libros.

La American Library Association (ALA) define a la biblioteca como una “colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”¹, es decir una biblioteca para brindar un servicio eficaz tiene que estar sus fondos bibliográficos debidamente clasificados y catalogados.

Según el Manifiesto de la UNESCO (1994), señala que la biblioteca: "Debe ser un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimiento y que presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición Social. Deben contar con servicios específicos para quienes, que por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios por ejemplo minorías lingüísticas, deficiencias físicas y mentales, enfermos o reclusos"². Por otro lado una biblioteca tiene como función social de satisfacer las necesidades de investigación e información de sus usuarios utilizando diversos medios sin juzgar su condición social, cultural, e ideológico.

Finalmente, Manuel Carrión la define –en su Manual de Bibliotecas- como “una colección de libros debidamente organizada para su uso”³, por lo que una biblioteca

¹ letraherido.com/21030101conceptofunciones.htm

² www.disabilityworld.org/09-10_02/spanish/vida/peru.shtml

³ CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas. Madrid, Salamanca: [s.e.], 1990.

funcional tiene sus fondos bibliográficos ordenados apropiadamente para poder ubicar con rapidez.

En conclusión, se considera a la biblioteca como un sistema para la transmisión de información, así como un espacio que permite el libre acceso de la comunidad a la información y el conocimiento mediante un conjunto de servicios y recursos como colecciones documentales, catálogos bibliográficos, programas de formación de usuarios, etc. Hemos dicho que la biblioteca es un sistema porque tiene definidos sus objetivos generales y específicos de acuerdo a las necesidades de sus usuarios y se caracteriza por estar siempre buscando oportunidades de cooperación para poder asimilar nuevas colecciones y relacionarse con otras bibliotecas para poder alcanzar esos objetivos.

1.1.3 Tipos de bibliotecas

Las bibliotecas se clasifican de la siguiente manera:

Bibliotecas nacionales.- Están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina; conservar y difundir el patrimonio cultural de cada país. Según ALA, es la “biblioteca designada como tal por el organismo nacional adecuado y sostenida por el Estado. Sus funciones comprenden la recopilación de toda la producción impresa en el país (frecuentemente como depositaria del Depósito Legal), la compilación y conservación de la bibliografía nacional, la recopilación y organización de publicaciones internacionales de valor para los estudiosos, la producción de medios para elaborar la bibliografía, la coordinación de una red nacional de bibliotecas, la prestación de servicios de biblioteca a la administración del Estado o a algunos de sus organismos y otras responsabilidades establecidas oficialmente”⁴.

Las bibliotecas nacionales son instituciones importantes para el desarrollo educativo y cultural de los países y su objetivo es desarrollar, tratar y conservar la colección nacional, con el fin de difundirla dentro y fuera del país; por tal razón, es

⁴ ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. Zaragoza: [s.e.], [s.f.]
www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf

imprescindible en la actualidad aplicar nuevas tecnologías para poder cumplir con las funciones de desarrollo de la colección nacional, el control bibliográfico de la misma a partir de la elaboración de la bibliografía nacional, la revisión y elaboración de pautas para la normalización de los procesos bibliotecarios, etc. Les corresponde a éstas desarrollar políticas de información, asesorando y apoyando al gobierno en el área que le corresponde, motivándolo a invertir en programas pilotos para adquirir y conservar los documentos digitales del país o sobre el mismo y estableciendo normas internacionales que faciliten la difusión.

Bibliotecas universitarias.- La biblioteca universitaria surgió en la edad media y ha sido definida por ALA como aquella: "...biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios"⁵.

Las bibliotecas universitarias son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior que están al servicio de sus estudiantes y buscan apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones. Tienen como objetivos brindar la información necesaria para la investigación y el servicio a la comunidad educativa; para llegar a cumplir estos objetivos, tienen que asumir con responsabilidad los cambios que afectan tanto a las universidades como a la sociedad e incorporarlos a su desarrollo, a sus estrategias de gestión y a sus servicios.

Bibliotecas escolares.- Las bibliotecas escolares aparecen en la segunda mitad del siglo XX en los países subdesarrollados; en los desarrollados, se conoce que la primera biblioteca escolar nació en Inglaterra, en 1870.

Biblioteca escolar "Su fin es principalmente instructivo, informativo y subsidiariamente de información, recreación y distracción. Es una biblioteca de

⁵ ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. Zaragoza: [s.e.], [s.f.]
www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf

trabajo que actúa como órgano auxiliar y complementario de la escuela, facilitando a los niños el material bibliográfico para el estudio y soluciones de sus problemas y deberes de clase.

A diferencia de la infantil, dirigida exclusivamente a un público de niños, la escolar proporciona sus servicios a los alumnos, maestros y padres.

Debe ser el centro de radiación del buen libro en el seno de los hogares”⁶.

Las bibliotecas escolares son las que complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también tienen libros no académicos; algunas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos y son financiadas por las instituciones escolares; son accesibles a todos los miembros de la comunidad escolar sin discriminación alguna con el fin de facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje; aplicada adecuadamente, permitirá la formación de posibles usuarios reales que harán uso eficaz de la información convirtiéndose en lectores analíticos y críticos. Entre sus funciones más importantes están: crear y fomentar en los niños el hábito y gusto de leer, darles oportunidad de entretenerse y desarrollar su creatividad, ponerse en contacto con ideas, experiencias y opiniones diversas; fomentar actividades para enseñar a definir una conciencia cultural y social; trabajar conjuntamente con alumnado, profesorado y padres de familia; promocionar los recursos de las bibliotecas dentro y fuera de la institución educativa. Para cumplir con estas funciones la biblioteca escolar debe definir políticas y servicios y contar con un bibliotecario debidamente capacitado.

Bibliotecas especializadas.- La Special Libraries Association define a la biblioteca especializada como “una organización que proporciona información adecuada a una clientela específica con bases actualizadas para favorecer la misión y propósitos de la compañía/organización a la cual pertenece”⁷.

⁶ FEKETE, Lourdes María Rosa. I Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas: programas de acción alternativa desde Latinoamérica para la sociedad del conocimiento, Buenos Aires, 26, 27 y 28 de Agosto del 2004, Buenos Aires: [s.e.], 2004.
www.inforosocial.net/ponencias/eje04/87.pdf

⁷ ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. Zaragoza: [s.e.], [s.f.]
www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf

Una biblioteca especializada cuenta con una colección que está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica; está diseñada para responder a unas necesidades concretas, generalmente pertenece a la institución en la cual trabaja y su bibliotecario es una persona especializada en el área. Entre las características indispensables de una biblioteca especializada tenemos que se diferencian por el espacio físico que ocupan, se hallan en bancos, compañías de seguros, editoriales, museos, hospitales, etc. Se limitan básicamente a un área determinada, relacionada directamente con fines y objetivos institucionales; el tipo de usuario es otro factor que determina la calidad de especializada, a esta biblioteca acuden miembros de la entidad, técnicos, científicos y profesionales que requieren material de acuerdo a su especialización; tiene un funcionamiento activo y continua especialización y sus servicios tienen un alto grado de automatización. Como la información de la biblioteca especializada tiene el carácter de especial y su bibliotecario es un experto en la difusión selectiva de la información, continuamente se encontrará en esta biblioteca productos de información especializados.

Bibliotecas públicas.- IFLA la define como “biblioteca fundada y sostenida por un órgano de la administración local –o, en algún caso, central –o por algún otro organismo autorizado para actuar en su nombre, y accesible, sin prejuicios ni discriminación alguna, a cuantos desean utilizarla”⁸.

En la actualidad, son bibliotecas accesibles para todo público sin distinción de ninguna índole; a menudo, son administradas y financiadas por funcionarios y fondos públicos y sus fondos bibliográficos tratan sobre diferentes temas. La mayoría de las bibliotecas públicas son centros de información cultural y formativa y para cumplir con su labor social tienen una amplia muestra de soportes de información: libros, revistas, periódicos, videos, CDs, DVDs e instalaciones para usar Internet, además de contar con servicios específicos para minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos, etc. Para que las bibliotecas públicas logren un funcionamiento idóneo deben plantearse una política propia que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad, tomando en

⁸ ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. Zaragoza: [s.e.], [s.f.]
www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf

cuenta los pilares básicos de formación, información y entretenimiento; su característica principal es ser un centro de información abierto a cualquier usuario y dotado de los recursos necesarios para satisfacer cualquier petición informativa.

El nuevo concepto de biblioteca pública se caracteriza por los siguientes principios: debe continuar con sus fines tradicionales, debe ser un excelente centro de información, debe orientar su actividad hacia la comunidad, debe ser parte de la sociedad de la información y debe trabajar en colaboración; los bibliotecarios públicos, por su parte, deben utilizar las nuevas tecnologías que presenta la sociedad de la información para automatizar sus bibliotecas y así ofrecer mejor información a más interesados.

El estudio de los diversos tipos de bibliotecas nos permite establecer el carácter público de las Bibliotecas Municipales Rurales de El Valle y Sinincay, puesto que ofrecen información con diversidad temática a través de diferentes servicios, en múltiples soportes y formatos, dependen de una institución pública y no limitan su atención a ningún tipo de usuario.

Entre las características más importantes de nuestras bibliotecas tenemos:

- Toda la comunidad tiene libre acceso a nuestras bibliotecas.
- Los servicios y recursos que proporcionamos son gratuitos.
- Se realizan constantemente eventos educativos y culturales con el fin de formar en el conocimiento y rescate de los valores identitarios de las parroquias.
- El fondo bibliográfico contiene varias temáticas.

1.2 Las Bibliotecas Municipales de las Parroquias de El Valle y Sinincay de la ciudad de Cuenca

BIBLIOTECA DE EL VALLE

El Valle es una parroquia rural del cantón Cuenca, provincia del Azuay, situada al sureste de la ciudad. La necesidad de valorar la educación en el medio rural hizo posible la recolección de material bibliográfico a través del “Centro Cultural de El Valle” en el año de 1987, siendo presidente de este centro el Doctor Miguel Illescas Fajardo.

En 1991, se recibe del SINAB (Sistema Nacional de Bibliotecas en el Austro) una pequeña cantidad de libros y la biblioteca empieza a funcionar en beneficio del público. La persona responsable de la biblioteca es la Srta. Rosa Astudillo quien recibe por su trabajo una beca desde la Dirección de Educación Popular Permanente durante seis años, tiempo en el cual ha gestionado ante instituciones públicas y privadas la donación de libros para incrementar su fondo. El 13 de noviembre de 1997 recibe, con el apoyo de la I. Municipalidad de Cuenca, nuevo mobiliario y fondo bibliográfico y el 16 de noviembre de ese mismo año se inaugura oficialmente la “BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA PARROQUIA DE EL VALLE”, en la administración del Arquitecto Fernando Cordero Cueva, siendo Directora de Educación y Cultura la Lcda. Cecilia Suárez y Presidente de la Junta Parroquial el Doctor Carlos Orellana Barros. Es importante indicar que la bibliotecaria fue contratada por el espacio de 15 meses por la I. Municipalidad de Cuenca, posteriormente se firmaron convenios con los centros educativos de la Cabecera Parroquial y con la Junta Parroquial de El Valle y, a la fecha, la bibliotecaria es una funcionaria del Municipio.

BIBLIOTECA DE SININCAY

La parroquia Sinincay se encuentra ubicada en el noroeste del cantón Cuenca, provincia del Azuay. Esta parroquia siempre ha necesitado de una biblioteca para complementar la educación de sus habitantes, es así que desde hace muchos años ha trabajado por hacer realidad este noble ideal; algunos ciudadanos, conocedores de

estas necesidades, realizaron gestiones para adquirir libros con el propósito de formar una biblioteca popular en la parroquia, la misma que se abrió con un fondo bibliográfico usado y un tanto desactualizado donado por los estudiantes de los sextos años del Colegio Rafael Borja; según relatos de algunas personas, fueron muchas las razones por la cual esta biblioteca no funcionó en un inicio: la falta de un local adecuado y la contratación de una persona responsable para la atención de la biblioteca significaban erogaciones de dinero imposibles de solventar. Se resolvió entonces solicitar a las autoridades de la ciudad la dotación de una biblioteca para la parroquia.

En 1997, la Junta Parroquial gestionó la creación de la Biblioteca Municipal de Sinincay, para lo cual en octubre de ese año se receptaron las carpetas de los aspirantes a ocupar el cargo de bibliotecario, el cual debía ser mayor de edad, oriundo de la parroquia, de preferencia bachiller con título autenticado, conocer profundamente la historia y la cultura de Sinincay y someterse a un concurso de oposición y méritos ante un tribunal especial; en el mes de noviembre se llevó a cabo el concurso y se posesionó a la actual bibliotecaria.

La Biblioteca Municipal de Sinincay fue inaugurada el 23 de noviembre de 1997, en la administración del Arq. Fernando Cordero Cueva y siendo Presidente de la Junta Parroquial de Sinincay el Sr. José Luis Atancuri. Al inicio, la bibliotecaria fue contratada por la I. Municipalidad de Cuenca, posteriormente se firmaron convenios entre la I. Municipalidad de Cuenca y la Junta Parroquial para mantener en funcionamiento la biblioteca y en la actualidad en esta entidad labora una funcionaria municipal. El objetivo de la Biblioteca Municipal de Sinincay es preservar y difundir el fondo bibliográfico que posee con el fin de apoyar al desarrollo educativo y cultural de la parroquia.

Las Bibliotecas Municipales Rurales de las Parroquias de El Valle y Sinincay funcionaron, en un inicio, en locales comunitarios y, posteriormente, se les asignó un espacio en las casas comunales de cada una de estas parroquias.

CAPITULO II

2.1 Cartas Guías de Servicios y Recursos Bibliotecarios

2.1.1 Origen

Las cartas guías de servicios se originaron en el programa *Citizen's Charter* o *Cartas al Ciudadano* en el Reino Unido a inicios de la década de los 90, con la idea de establecer el principio de la soberanía del consumidor.

El objetivo de convertir al ciudadano en cliente parte del propósito de liberarlo de la apatía de los servicios públicos, estableciendo la soberanía del usuario-consumidor que busca eficacia, buen trato y oportunidad de expresar sus quejas y reclamaciones.

Las cartas surgieron, entonces, como respuesta a las evidentes debilidades resultantes de la evaluación de los servicios: escasa normativa de gestión, ausencia de valoración de la calidad de los servicios; falta de visión, misión y objetivos a corto, mediano y largo plazo, inexistencia de indicadores de rendimiento, incumplimiento de procesos, desconocimiento de información sobre clientes, reducida planificación de necesidades y expectativas futuras, inobservancia de quejas y reclamaciones, desinterés del personal administrativo, etc.

Otro aspecto determinante en el origen de las cartas de servicios fue comprenderlas como una estrategia para recuperar la confianza y credibilidad que la ciudadanía había perdido en las instituciones públicas con el propósito de terminar con la ineficiencia al interior de las mismas.

2.1.2 Evolución

En el panorama mundial, las cartas de servicios muestran la siguiente evolución:

- 1991 La *Carta del Ciudadano*, en el Reino Unido.

- 1992 La *Carta del Usuario de los Servicios Públicos*, en Bélgica; los *Niveles de Servicios*, en Canadá; y, la *Carta de los Servicios Públicos*, en Francia.
- 1993 El *Putting Customers First* (*Los clientes primero*), en los Estados Unidos.
- 1994 La *Carta de la Calidad de los Servicios Públicos*, en Portugal; y, la *Directiva sobre los Principios de la Prestación de los Servicios Públicos*, en Italia.
- 1995 El *Welfare for Citizens* (*El bienestar para los ciudadanos*), en Dinamarca.
- 1996 El *Gotting Government Right* (*El derecho gubernamental*), en Irlanda.
- 1997 Las *Cartas de Servicios Públicos* y los *Sistemas de Evaluación de la Calidad*, en España.
- 2003 Las regulaciones de las *Cartas de Servicios*, en España. En América, específicamente en México, comenzaron a implementarse las *Cartas Compromiso al Ciudadano* con el objetivo de satisfacer las expectativas de los clientes en los servicios otorgados y ayudar a que la comunidad haga trámites o reciba servicios con prontitud, seguridad y facilidad.

2.1.3 Contenidos

Las cartas guías constituyen una herramienta importante para la comunicación y difusión de los servicios y recursos bibliotecarios y tienen como objetivo fundamental buscar un cambio de actitud de los usuarios hacia la biblioteca.

Una Carta Guía de Servicios y Recursos Bibliotecarios no es una lista de servicios que el usuario generalmente encuentra en folletos u hojas volantes; tampoco es una lista de tareas que los bibliotecarios ejecutan diariamente. Son documentos a través de los cuales las organizaciones informan públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que brindan y los compromisos de calidad que ofrecen.

Las cartas guías de servicios se definen como la exposición formal, escrita y concentrada, en un único documento, del trinomio servicios-compromisos

indicadores, incorporando de manera explícita niveles o estándares de calidad a los que los servicios deben ajustarse.

- La legislación española las define como “documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos [...] informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios”⁹.

Podemos decir que las Cartas Guías de Servicios y Recursos Bibliotecarios son documentos escritos en los cuales se comunica a los usuarios sobre los servicios y recursos de los que dispone una biblioteca, resaltando sus niveles de calidad así como los compromisos e indicadores de evaluación. Al implementarlas, se logra informar los servicios y recursos, incrementar el nivel de satisfacción de usuarios, identificar las funciones, etc., para que el usuario conozca profundamente la realidad de una biblioteca y pueda decidir si el servicio que busca satisface o no sus requerimientos.

Las cartas guías de servicios tienen las siguientes finalidades:

- Informar a la ciudadanía de las prestaciones y los servicios que ofrece la biblioteca pública con la intención de facilitar a los usuarios la utilización selectiva del servicio permitiéndoles hacer una comparación del servicio anterior con el actual.
- Prestar apoyo a la educación a través de diferentes medios de comunicación fomentando nuevas estrategias de presentación de la información para poder mejorar la educación en los diferentes ámbitos.
- Comunicar su compromiso de servicio y calidad con el fin de atraer más usuarios a la biblioteca y de esa manera alcanzar su confianza y fidelidad.

⁹ VÁZQUEZ VÁZQUEZ, Joaquín. Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas. Andalucía: BPE-BP, 2003.
www.aab.es/pdfs/baab82/82a2.pdf

Los objetivos generales de una carta de servicios son:

- Ofrecer, mediante un compromiso, servicios públicos de calidad y que los usuarios los perciban como tales.
- Hacer explícita la responsabilidad del servicio en las tareas que son la razón de su actividad diaria.
- Facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos en relación al acceso público, libre y gratuito a la información.
- Posibilitar que esos usuarios realicen un adecuado uso de los recursos públicos disponibles, simplificar la burocracia, ayudar a poner la administración bibliotecaria a su servicio, incrementar la accesibilidad potenciando los servicios informáticos y tecnológicos e incrementar el nivel de satisfacción del usuario.

Información, calidad y derechos son los elementos característicos de las cartas guías de servicios:

- Información: se trata de documentos que dan a conocer a los miembros de la comunidad sobre los servicios que presta la biblioteca.
- Calidad: se refiere a los compromisos de calidad concreta y concretada que asume la biblioteca en relación a los servicios prestados.
- Derechos: se relaciona con los derechos que tienen los usuarios, en tanto beneficiarios, en relación a la prestación de servicios.

Las cartas de servicios deben ser redactadas de una manera clara, sencilla y comprensible para los usuarios y su estructura deberá contener los siguientes elementos:

- Información de carácter general y legal.
- Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos.
- Información de carácter complementario.

Información de carácter general y legal.- La primera parte de la estructura de la carta de servicios tiene información de identificación de la institución pública u organización prestadora del servicio, objetivos, servicios, derechos, participación, etc., la misma que se detalla a continuación:

- Datos de identificación: Señalar el nombre oficial y completo de la institución o, en su defecto, aquel con el que usualmente se la reconoce, pudiendo ser siglas, acrónimos, logotipos, etc., así como también el departamento al cual depende, ya que es importante ubicar en la mente del usuario la entidad que publica la carta de servicios para facilitar su identificación con exactitud.

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Complutense de Madrid.

CARTA DE SERVICIOS
de la
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE DE MADRID
(<http://www.ucm.es/BUCM/>)¹⁰

- Objetivos: Definir la misión de la institución justificando su razón de existencia, de la misma. De igual manera, las metas, objetivos y propósitos para los cuales fue creada la carta de servicios para que los ciudadanos aprecien y valoren el nuevo sistema de comunicación que la organización pretende aplicar.

¹⁰ www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Oviedo.

MISIÓN DE LA BIBLIOTECA

La misión de la Biblioteca de la Universidad de Oviedo (BUO) es servir de apoyo para la investigación, la docencia, el aprendizaje y la capacitación profesional, fomentar el desarrollo del saber y de la cultura, y proporcionar las herramientas y los recursos necesarios para organizar, manejar y difundir la información.

Nuestra biblioteca quiere ser una institución "orientada al usuario"¹¹.

- **Principales servicios:** Enumerar, en forma clara y breve, los servicios que se prestan, los procedimientos que se tramitan, el objetivo del servicio y las prestaciones ofrecidas por la organización a la que hace mención la carta para que el usuario conozca los servicios que real y efectivamente ofrece. Especialmente en bibliotecas públicas, estos servicios pueden ser: información y búsquedas bibliográficas, acceso a catálogos y bases de datos, consulta de documentación en la sala de lectura, préstamo de material audiovisual, reproducciones por fotocopias e impresiones, acceso y disponibilidad de las colecciones, uso de fondos susceptibles y no susceptibles de préstamo interno y externo, préstamo interbibliotecario, referencia, educación de usuarios, extensión bibliotecaria, conexiones a redes informáticas e Internet, página Web, animación a la lectura, etc.

¹¹ http://buo.uniovi.es/Folleto_Carta_Servicios.pdf

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Oviedo

¿QUÉ OFRECEMOS?

Una Biblioteca abierta a todos los miembros de la comunidad universitaria, así como a la sociedad asturiana.

Una colección de documentos imprescindibles para el estudio y la enseñanza.

La información científica y la documentación necesarias para la investigación.

Los recursos electrónicos para acceder a la información en soporte digital.

Los servicios presenciales y en línea adecuados a la demanda de nuestros usuarios.

Un equipo de personal cualificado a disposición de la comunidad universitaria¹².

- Derechos de los usuarios en relación con los servicios: Aplicar de acuerdo a los establecidos por las normativas de las instituciones. La carta deberá recoger los siguientes derechos elementales: a ser tratados con respeto por los empleados públicos, a identificar a las autoridades y empleados públicos bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos, a ser orientados y asesorados sobre los trámites, requisitos y documentación necesaria para las solicitudes que deseen realizar, al tratamiento de sus datos personales con las garantías mínimas de reserva, etc.

¹² http://buo.uniovi.es/Folleto_Carta_Servicios.pdf

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

Derechos de los usuarios (Reglamento de la BUC, Art. 93)

Son derechos de los usuarios de la BUC:

- ***Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos bibliográficos y documentos que constituyen la BUC, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca, los cuales podrán estar limitados por las condiciones de contratos y licencias.***
- ***Acceder al préstamo a domicilio y a otros servicios, siempre que se identifiquen con el carné que se indique en la normativa del servicio y no estén sujetos a alguna de las sanciones contempladas en la misma.***
- ***Disfrutar de los servicios de la Biblioteca durante periodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer sus necesidades.***
- ***Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes de información.***
- ***Recibir la formación básica para la utilización de los servicios de la Biblioteca.***
- ***Recibir una atención correcta y eficiente por parte del personal de la Biblioteca.***¹³

¹³ www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf

- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios: Indicar las distintas variantes de participación ciudadana (consejos, comités, grupos sociales y ciudadanía en general reconocidas por la institución), así como las formas de colaboración (quejas, sugerencias, consultas, encuestas, entrevistas, felicitaciones, reclamaciones, etc.).

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

Formas de participación

Los usuarios de la BUC podrán contribuir en la mejora del servicio de la Biblioteca a través de:

- ***Comisión de la BUC.***
- ***Comisión de Biblioteca de cada uno de los Centros.***
- ***Comité de Evaluación Interna.***
- ***Encuestas anuales emitidas por la Biblioteca.***¹⁴

- Relación actualizada de la normativa legal para las prestaciones y servicios: Citar la legislación más relevante, pudiendo ser normativas de carácter estatal, autonómica, institucional, del servicio de préstamo a domicilio, guías de servicios, manuales de procedimientos, etc.

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Universidad de Cádiz

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE:

Estatutos de la Universidad

Reglamento de la Biblioteca

Normativa de Préstamo

Normativa de salas de trabajo

Normativa de acceso de ordenadores portátiles

Normativa de acceso de ordenadores de uso público¹⁵

¹⁴ [/www.ucm.es/BUUCM/intranet/doc9292.pdf](http://www.ucm.es/BUUCM/intranet/doc9292.pdf)

¹⁵ www.ua.es/sep/CursoCALIDAD_BIB/9-ejemplocartaservicios.pdf

- Formas de presentación de quejas y sugerencias: Declarar claramente el modo de funcionamiento del libro de quejas y sugerencias mediante el cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar observaciones sobre la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados o también reclamaciones por demora, desatenciones, incidentes o cualquier otra anomalía.

Ejemplo tomado de Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Oviedo

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sus recomendaciones son imprescindibles para mejorar nuestros servicios. Puede hacerlas llegar a través la dirección de correo electrónico: biblio@uniovi.es

Existen buzones de sugerencias en todos los centros de la Biblioteca.

La Biblioteca difundirá periódicamente las quejas o sugerencias recibidas que hayan significado una mejora para la institución¹⁶.

Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos.- En este acápite se debe informar sobre las obligaciones reconocidas por la entidad en la prestación del servicio. El objetivo es lograr la participación de los usuarios en el mejoramiento continuo de los servicios que se prestan, pudiendo agregar las metas para mejorar su funcionamiento, en base a los siguientes niveles:

- Niveles de calidad que se ofrecen: Se refieren a tomar en cuenta plazos y tiempos de espera en la obtención de los servicios, así como también la factibilidad de verificación por parte del usuario. Deberán ser realistas, medibles, flexibles y comprensibles en aspectos como:

¹⁶ http://buo.uniovi.es/Folleto_Carta_Servicios.pdf

- o Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como de prestación de servicios.
- o Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
- o Tramitación electrónica de los servicios prestados.
- o Aquellos otros que adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se está en condiciones de facilitar a los usuarios.

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

Compromisos de calidad

Información y atención al usuario:

- ***Ofrecer atención personalizada, presencial, telefónica o por correo-e de manera eficiente y correcta***
- ***Informar de los nuevos servicios y recursos de la Biblioteca.***
- ***Actualizar diariamente la información sobre la Biblioteca en la página Web de la misma.***
- ***Proporcionar acceso, a través del catálogo y de la página Web de la Biblioteca, a los recursos de información electrónicos contratados.***
- ***Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las consultas, sugerencias y quejas planteadas electrónicamente o mediante formulario.***
- ***Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.***
- ***Alcanzar el nivel de accesibilidad AA en el portal Web de la BUC según las pautas del W3C (World Wide Web Consortium).***

Formación de usuarios

- *Realizar sesiones formativas para los estudiantes de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre del curso académico.*

- *Realizar cursos de formación especializados que respondan a las necesidades demandadas por los usuarios a lo largo del curso académico.*

Compras y suscripciones

- *Publicar mensualmente en la página Web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones bibliográficas.*

- *Poner a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 10 días laborables los materiales bibliográficos desde que son recibidos por la Biblioteca, salvo en el caso de donaciones.*

- *Adquirir la bibliografía básica recomendada por los profesores y actualizar cada curso la existente.*

Acceso y uso de las instalaciones

- *Durante el periodo lectivo el horario de apertura de la BUC será de 12 horas diarias de lunes a viernes. (De 8:30 a 20:30 h. o de 9:00 a 21:00 h. dependiendo de los centros).*

- *Ofrecer puestos de lectura en periodo de exámenes en al menos una biblioteca de centro durante 24 horas y ampliación de los horarios a sábados y domingos.*

- *Disponer en todas las bibliotecas de los medios para la recogida de papel y cartón y sistemas de reciclaje de tóner.¹⁷*

¹⁷ <http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf>

- Medidas que aseguren la igualdad de condiciones: Son patrones que garantizan la variedad, facilitan el acceso y mejoran la calidad del servicio para usuarios con necesidades especiales (sordos, mudos, ciegos, privados de la libertad, etc.), pueden ser:
 - o Empatía y cortesía hacia los discapacitados: se refiere a atender con respeto y consideración al usuario discapacitado, el mismo que será atendido con particular dedicación.
 - o Cualquier usuario que solicite un material desde otras bibliotecas recibirá los materiales solicitados en los plazos estipulados en la normativa correspondiente.
 - o Hacer llegar a domicilio los préstamos a las personas que por enfermedad u otras circunstancias especiales no pueden acercarse a la biblioteca.
- Indicadores para la evaluación de la calidad: Son aquellos que la carta deberá declarar explícitamente para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios, a fin de medir los compromisos establecidos con los usuarios, como por ejemplo:
 - o Felicitaciones recibidas.
 - o Encuestas realizadas.
 - o Porcentaje de quejas sobre el tiempo de espera en la búsqueda de bibliografía.
 - o Porcentaje de consultas recibidas y contestadas por correo electrónico.
 - o Porcentaje de demora en la atención.
 - o Tiempo medio de retardo en proporcionar el recurso requerido.
 - o Número de usuarios a los que se ha facilitado información inmediata.
 - o Porcentaje de obras procesadas anualmente respecto a las ingresadas.
 - o Número de accesos a catálogos y recursos.
 - o Porcentaje de solicitudes y sugerencias tramitadas en un plazo máximo.
 - o Cursos de formación realizados y número de asistentes.

- o Número de usuarios que han respondido a los cuestionarios de evaluación.
- o Número de apertura de las salas de lectura al año.
- o Tasa de satisfacción de los servicios mediante cuestionario de opinión.
- o Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por la biblioteca.

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

Indicadores

- ***Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca.***
- ***Gasto en recursos de información por usuario.***
- ***Gasto en recursos electrónicos por uso.***
- ***Metros cuadrados por usuario.***
- ***Usuarios por puesto de lectura.***
- ***Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo.***
- ***Visitas a la biblioteca por usuario.***
- ***Usuarios por ordenador de uso público.***
- ***Ejemplares incorporados al catálogo por usuario.***
- ***Porcentaje de la colección prestada.***
- ***Préstamos por usuario.***
- ***Solicitudes externas de préstamo interbibliotecario en relación a las peticiones internas.***
- ***Descargas de recursos electrónicos por usuario.***
- ***Visitas a la Web por usuario.***
- ***Consultas al catálogo por usuario.***
- ***Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas.***
- ***Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles.***
- ***Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación.***
- ***Porcentaje de usuarios registrados en el sistema.***
- ***Usuarios inscritos por personal de bibliotecas.***

- **Número de sugerencias y reclamaciones realizadas.**
- **Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de Biblioteca.¹⁸**

➤ Horarios de atención al público: Se deben señalar expresamente y se puede especificar la extensión o disminución de los horarios en días o épocas especiales como:

- o Períodos de exámenes.
- o Época de vacaciones.
- o Días festivos.

Ejemplo tomado de la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

Horarios

• **12 horas de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 o de 8:30 a 20:30 h. durante el periodo lectivo.**

• **Ampliación del horario en periodo de exámenes extendiéndose a sábados y domingos¹⁹**

➤ Compromisos a cumplir: En este punto se mencionarán todos los compromisos que se pretende cumplir en el futuro, como:

- o Ofrecer atención personalizada, presencial, telefónica o por e-mail de manera eficiente y correcta.
- o Contestar en el plazo mínimo la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares bibliográficos solicitados.

¹⁸ www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf

¹⁹ www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf

- o Atender al usuario que solicita a la biblioteca una sesión de formación general o específica sobre recursos de información y servicios que presta.
- o Tramitar las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo mínimo.
- o Mantener el grado de satisfacción de los usuarios.
- o Mantener las salas de lectura abiertas durante un período determinado de días al año.
- o Proporcionar información sobre las colecciones.
- o Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional.
- o Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados.

Ejemplo tomado de Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Oviedo.

NUESTRO COMPROMISO CON LOS USUARIOS

Ofrecer un horario de apertura continuado de 9 a 20,30 horas (para mayor información véanse los horarios de cada Biblioteca en la página Web de la BUO: <http://buo.uniovi.es/>)

Dar respuesta a la demanda sobre nuestros servicios en un tiempo máximo de 48 h. Si no se pudiese satisfacer la demanda, nos comprometemos a orientar al usuario acerca de otros organismos o servicios donde obtener respuesta.

Proporcionar en el plazo más breve posible cualquier documento que se encuentre en otra biblioteca de la Universidad de Oviedo o en otras bibliotecas, españolas o extranjeras.

Facilitar el préstamo y la reserva de los materiales señalados en el Reglamento de la BUO.

Ofrecer cursos de formación básicos y especializados sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.

Adquirir la bibliografía básica recomendada en las guías docentes y actualizarla cada curso.

Desarrollar y gestionar la colección para facilitar las labores de estudio, docentes e investigadoras.

Disponer de red Wifi en todas las dependencias bibliotecarias.

Proporcionar acceso remoto a alumnos y docentes para facilitar la consulta de nuestros recursos.

Prestar ordenadores portátiles para trabajos individuales o en grupo²⁰.

- Indicaciones que faciliten el acceso al servicio: En este punto, se tomará en consideración todas las indicaciones que mejoren el acceso al mismo y las condiciones de su prestación.
- Medidas de subsanación: Se deberá informar las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos declarados por la biblioteca. Así mismo, se señalará el modo que tienen los usuarios de los servicios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad en ella mencionadas. Como ejemplos de medidas de subsanación tenemos:
 - Carta de disculpa del responsable de la biblioteca, con indicación de las medidas a adoptar.
 - Regalo institucional.
 - Devolución de la tasa si es que así lo amerita la naturaleza.

²⁰ http://buo.uniovi.es/Folleto_Carta_Servicios.pdf

Ejemplo tomado de la carta de servicios de la jefatura provincial de tráfico de Guipúzcoa

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, la Jefe Provincial comunicará al ciudadano las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para su corrección.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta²¹.

Información de carácter complementario.- Finalmente, la carta de servicios incluirá información de carácter circunstancial o suplementario:

- Direcciones de la entidad: Deberán establecerse todas las direcciones de las oficinas que prestan los servicios y en un plano o mapa señalar la ubicación de la biblioteca.
- Direcciones telefónicas, electrónicas y postales: Se harán constar las direcciones postales, telefónicas y electrónicas de todas las oficinas existentes que prestan los servicios. Es importante indicar los conmutadores y las extensiones en caso de que los hubiera.
- Medios de acceso y transporte: Se darán a conocer la forma de acceder y los diferentes medios de transporte a través de las cuales los usuarios pueden dirigirse a la biblioteca. La estrategia más idónea de enfatizar la forma de acceso es utilizar un plano o croquis de la ubicación de la biblioteca y, dentro del mismo, se puede adjuntar íconos de medios de transporte.

²¹ www.dgt.es/was6/portal/contenidos/documentos/la_dgt/quienes_somos/cartas_servicio/Triptico_Guipuzcoa.pdf

- Identificación y dirección de la(s) persona(s) responsable(s): En este apartado, se deberá identificar al personal responsable que hará de coordinador y responderá por los trámites y alcance de la carta.
- Otros datos importantes de la organización: Aquí se podrá mencionar información adicional que la institución considere trascendental para el público: actividades, otras gestiones, etc.

Ejemplo tomado de la carta de servicios del Museo Arqueológico Nacional.

DIRECCIÓN: C/ Serrano, 13

28001-MADRID.

TELÉFONO: Centralita: 91/577.79.12

Concertación de visitas: 91.578.02.03

FAX: 91.431.68.40

PAGINA WEB: <http://www.man.es>

AUTOBUSES:

1, 9, 19, 51 y 74 (parada delante del Museo)

5, 14, 27, 45 y 150 (parada en el Paseo de Recoletos)

METRO:

Línea 4 (Serrano). Línea 2 (Retiro)

APARCAMIENTO: Plaza del Descubrimiento (Centro Colón)

Para facilitar la visita, el Museo dispone de guardarropa y teléfono público

22

²² www.060.es/guia_del_estado/como_trabaja_la_administracion/calidad/common/mcul/triptico_museo_arqueologico.pdf

CAPITULO III

3.1. Cartas Guías de Servicios y Recursos de las Bibliotecas Parroquiales de El Valle y Sinincay.

Las Bibliotecas Municipales de las Parroquias de El Valle y Sinincay forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de la Ilustre Municipalidad de Cuenca y funcionan bajo la dirección del Departamento de Educación y Cultura de dicha entidad.

Para mantener un funcionamiento eficaz de estas bibliotecas, la I. Municipalidad de Cuenca firmó una serie de convenios por un período de cuatro años. En la parroquia de El Valle los suscribió con las escuelas centrales “Tomás Rendón” y “Manuel Guerrero”; y, en el caso de Sinincay, con el presidente de la Junta Parroquial. El presupuesto municipal asignado para mantenimiento de locales y mejora del fondo bibliográfico fue de 100.000 sucres mensuales en 1999. Esta asignación, con la dolarización del sistema económico en el Ecuador, se convertiría en la ínfima cantidad de 4 dólares mensuales en el año 2000. Posteriormente, con fecha de 13 de marzo del 2003, se firmaron nuevos convenios con las juntas parroquiales de El Valle y Sinincay para un período de cuatro años, con una asignación de 33 dólares mensuales para mantenimiento, mejora de equipos y aumento del fondo de la biblioteca, situación que fue cumplida hasta noviembre del 2004, según documentos que se encuentran en el archivo de cada una de las bibliotecas. Posteriormente la Dirección de Educación y Cultura de la I. Municipalidad de Cuenca ha administrado directamente los requerimientos de las bibliotecas, pero sin considerar una asignación presupuestaria para cada biblioteca sino de una manera general de acuerdo al presupuesto global designado para la Red de Bibliotecas Municipales Rurales.

Los factores que animan a las bibliotecarias de estas parroquias a elaborar el presente documento denominado “Carta Guía de Servicios y Recursos para las Bibliotecas de las Parroquias de El Valle y Sinincay” se enmarcan en la necesidad de comunicar a nuestros usuarios la información referente a los servicios y recursos disponibles y resaltar los compromisos de calidad que nos proponemos implementar.

Es importante indicar que las Cartas Guías de Servicios y Recursos de las Bibliotecas de las Parroquias de El Valle y Sinincay tienen contenidos muy similares debido a que las dos bibliotecas forman parte de la Red de Bibliotecas Municipales Rurales y, operativamente, cumplen las mismas funciones y ofrecen iguales servicios y recursos, con pequeñas diferencias dadas por su distinta ubicación geográfica.

CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA PARROQUIA DE EL VALLE

3.1.1 Información de carácter general y legal

Datos de identificación.- Señalamos el nombre oficial y completo de la institución, así como también el departamento del cual depende, ya que es importante ubicar en la mente de nuestros usuarios la entidad que publica la carta de servicios para facilitar su identificación con exactitud:

Biblioteca Municipal de la Parroquia de El Valle. Dirección de Educación y Cultura. Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Objetivos.- Definimos la misión de la institución y las metas, objetivos y propósitos de la carta de servicios para que los ciudadanos aprecien y valoren el nuevo sistema de comunicación que la biblioteca pretende aplicar.

La Biblioteca Municipal de El Valle se constituye como un centro de información que ofrece confianza, seguridad, amistad, relaciones humanas positivas y, en especial, servicios profesionales de acceso a la información, buscando siempre el apoyo mancomunado de las autoridades locales y parroquiales para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y recursos.

Asimismo, garantiza el acceso a sus fondos bibliográficos sin restricciones de tipo económico, político, religioso, de género, etc.; proporciona servicios y recursos de información modernos y eficientes; orienta el aprendizaje, la investigación y la lectura; y, procura una amplia difusión de nuestra cultura local.

La carta guía de servicios de la biblioteca pretende dar a conocer a la comunidad su presencia en el Centro Parroquial, facilitar el acceso a sus servicios y recursos, mejorar la calidad de atención a los usuarios y satisfacer sus necesidades de información, formación y entretenimiento.

Las metas de la carta son:

- *Institucionalizar y fomentar visitas guiadas a la biblioteca.*
- *Incrementar el nivel de satisfacción del usuario.*
- *Ampliar el número de usuarios reales de la biblioteca mediante la incorporación de usuarios potenciales a la misma.*
- *Propiciar la participación de los ciudadanos en programas culturales con el apoyo de líderes comunitarios.*
- *Desarrollar proyectos para niños con bajo rendimiento escolar con la ayuda de maestros para trabajar en proyectos educativos conjuntos.*

Servicios y recursos

Enumeramos, en forma clara y breve, los servicios que se prestan, los procedimientos que se tramitan, el objetivo del servicio y las prestaciones ofrecidas por la biblioteca para que el usuario conozca los servicios que real y efectivamente ofrece.

La Biblioteca Municipal de la parroquia de El Valle define el siguiente listado de servicios que ofrece:

- *Información y referencia: este servicio se da al interior de la biblioteca. Consiste en atender las inquietudes de carácter general sobre el uso y manejo de la biblioteca; asesorar en la búsqueda y localización de la información bibliográfica; orientar en el uso de recursos de información existentes y formar a los usuarios que llegan por primera vez a la biblioteca.*
- *Acceso a catálogos: nuestras bibliotecas carecen de un fichero manual o electrónico para la ubicación del material bibliográfico, razón por la cual nos proponemos en el futuro a ingresar la información al programa de WinISIS para que los usuarios puedan disponer de este servicio.*
- *Información y orientación bibliográfica: guiar en la búsqueda de la información y dar respuesta a las consultas que hagan nuestros usuarios.*

- *Consulta en sala: los usuarios pueden obtener los siguientes servicios y recursos en la sala de consulta de la biblioteca: libros, revistas, periódicos, material de audio e Internet.*

Estos servicios se ofrecen siempre que los usuarios justifiquen el requerimiento y se comprometan a utilizarlos correctamente y en el tiempo pactado.

- *Conexiones a Internet: este servicio se brinda mediante acceso telefónico en una sola máquina gratuitamente, razón por la cual se prioriza la necesidad de la información y se delimita a un determinado tiempo; en caso de suspensión del servicio la bibliotecaria aplica estrategias de autogestión con la adquisición de tarjetas de prepago, con el propósito de mantener dicho servicio.*
- *Reproducciones por fotocopias e impresiones: los usuarios disponen de una máquina copiadora y una impresora para fotocopiar e imprimir documentos en algunos formatos.*
- *Uso de fondos susceptibles y no susceptibles de préstamo interno y externo: mediante la consulta en sala se facilita la investigación de los fondos susceptibles internos y externos, como obras literarias, libros técnicos y otros; en el caso de no susceptibles mediante el préstamo interno, especialmente obras de referencia, colecciones.*
- *Apoyo pedagógico: se busca desarrollar talleres de nivelación especialmente de nivel primario así como en el área de computación mediante programas como Crayola, para niños de pre-kinder y kinder; Microsoft Word, Excel y Power Point, para estudiantes de primaria; y, Encarta, para estudiantes de nivel medio.*

Este servicio se ofrece a aquellos usuarios que requieran capacitación y que justifiquen razones fundamentadas como la falta de formación de sus padres o familiares, bajos recursos económicos o usuarios con discapacidad adquirida y congénita.

- *Animación a la lectura: procuramos fomentar la lectura en niños y jóvenes, de modo que llegue a convertirse en un hábito y en un placer el leer y aprender, mediante cuentacuentos, talleres, charlas, dinámicas, exposiciones, clubes de lectura, etc.*
- *Educación de usuarios: permiten profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos de la biblioteca con el objetivo de facilitar el aprendizaje y la investigación, esta actividad la realizamos con usuarios reales y potenciales en algunas ocasiones, invitados por la bibliotecaria o en efecto cuando algún establecimiento educativo de la parroquia lo solicita.*
- *Préstamo interbibliotecario: facilitar a los usuarios de la biblioteca obras que no están disponibles en la misma, mediante el préstamo de libros de la Red de Bibliotecas Municipales Rurales.*
- *Programación de actividades educativas y culturales: la biblioteca realiza actividades divulgativas, formativas, didácticas y culturales en fechas especiales como:*
 - ✓ *El Día de la Mujer: charlas de motivación y liderazgo, proyección de videos educativos sobre enfermedades de transmisión sexual, cáncer, reconocimiento a mujeres emprendedoras, programación especial y artístico, etc.*
 - ✓ *El Día del Niño: talleres de manualidades para niños que frecuentan la biblioteca.*

- ✓ *Colonias vacacionales: esta actividad se organiza con el fin de aprovechar el tiempo libre de las vacaciones de los niños y jóvenes en labores recreativas y culturales como concursos de dibujo y pintura, juegos tradicionales, talleres de manualidades, canto, baile, caminatas, presentación de títeres, payasos, etc.*
- ✓ *Fiestas parroquiales: Concursos de periódicos murales, concurso de dibujo y pintura infantil a nivel de los centros educativos primarios y secundarios de la parroquia, ferias artesanales, etc.*
- ✓ *Navidad: en esta fecha, la biblioteca trata de confraternizar con la comunidad, compartiendo charlas y talleres de manualidades, dibujo, pintura, etc.*
- ✓ *Concursos de libro leído: se fomenta el aprendizaje y mejoramiento de la lectura y su comprensión con temas de interés social, cultural y educativo a nivel de todos los centros educativos de la comunidad; y, se realizan actividades de dibujo y pintura con niños de educación básica, para ayudar a desarrollar su creatividad y destreza.*
- *Préstamo de material audiovisual en sala: los usuarios cuentan con CD-ROM. DVD de materias técnicas, que pueden ser utilizados en los computadores de la biblioteca.*

Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados.- Aplicamos, de acuerdo a lo establecido por la normativa de la biblioteca, los siguientes derechos elementales:

- ✓ *Disponer de un lugar agradable para el desarrollo de su actividad.*
- ✓ *Contar con bibliografía apropiada para una biblioteca pública.*
- ✓ *Recibir información sobre los fondos y servicios de la biblioteca.*
- ✓ *Recibir asesoramiento en la búsqueda y recuperación de información en forma personalizada.*
- ✓ *Disponer de equipos informáticos adecuados para su investigación.*

- ✓ *Acceder en forma libre y gratuita a los servicios de la biblioteca.*
- ✓ *Ser informados oportunamente de los cambios que se den en la biblioteca.*
- ✓ *Acceder a sesiones formativas sobre los recursos y servicios de la biblioteca.*

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca.- Indicamos las distintas variantes de participación ciudadana (consejos, comités, grupos sociales y ciudadanía en general reconocidas por la institución), así como las formas de colaboración (quejas, sugerencias, consultas, encuestas, entrevistas, felicitaciones, reclamaciones, etc.):

Los usuarios y la ciudadanía de la parroquia en general podrán colaborar en el mejoramiento de los servicios a través de opiniones en las encuestas que se realicen, haciendo llegar sus quejas y sugerencias de acuerdo a las necesidades insatisfechas.

Los usuarios permanentes, por cuanto conocen las necesidades más urgentes de la biblioteca, pueden apoyar con firmas para llegar a nuestras autoridades a solicitar presupuestos mayores para la biblioteca. Otros colaboradores pueden ser los directores de los centros educativos de la parroquia que, con entusiasmo, preparan a sus alumnos y participan en los diferentes concursos que organizamos. Por último, los líderes o representantes de la comunidad, que dan incentivos para estimular a los triunfadores de los diferentes programas que prepara constantemente la biblioteca y que aportarán positivamente a la credibilidad de los servicios que se ofertan en la carta guía.

Normas reguladoras de los servicios.- Citamos la normativa de carácter institucional, del servicio de préstamo a domicilio, las guías de servicios, etc.:

- ✓ *La bibliotecaria tiene la obligación de poner una comunicación escrita en la entrada de la biblioteca en caso de que tenga que cerrarla por diversos motivos.*
- ✓ *Los servicios de información y referencia, información y orientación bibliográfica, consulta en sala, conexiones de la Internet, reproducciones*

por fotocopias e impresiones se brindarán diariamente de acuerdo al horario de trabajo.

- ✓ *Se prestará únicamente copias del material audiovisual.*
- ✓ *Para el préstamo interbibliotecario se considerará aquellas obras que se encuentren repetidas.*
- ✓ *Los usuarios no podrán retirar ningún material de la biblioteca sin la correspondiente autorización de la bibliotecaria.*
- ✓ *Los usuarios deberán dejar un documento personal como garantía del libro o recurso que es prestado a domicilio.*
- ✓ *Los usuarios tienen la obligación de cuidar los libros y más documentos prestados dentro o fuera de la sala, así como también los equipos y demás recursos de información.*
- ✓ *Los usuarios deberán respetar el tiempo estipulado para el uso de las computadoras y la Internet, al igual que el tiempo acordado de préstamo a domicilio de un documento o recurso de información.*
- ✓ *Todo usuario que incumpla las normas establecidas de la biblioteca será sancionado de acuerdo a la gravedad y tendrá la obligación de restituir con otro servicio o recurso igual o de características similares.*
- ✓ *El apoyo pedagógico se tratará de hacer todos los días de acuerdo a las necesidades que se presente.*
- ✓ *La animación a la lectura se hará por lo menos una vez al mes.*
- ✓ *La educación de usuarios se realizará siempre por la propia iniciativa de la bibliotecaria o previa petición de una autoridad educativa.*

- ✓ *Los programas de actividades educativas y culturales se ejecutarán siempre que se cuenten con la colaboración y un presupuesto idóneo.*
- ✓ *Está prohibido ingresar a la biblioteca con mascotas, alimentos, cigarrillos, etc.*
- ✓ *Se prohíbe utilizar teléfonos celulares, radios, nintendos, etc. en la sala de consulta.*

Disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones.- Declaramos claramente el modo de funcionamiento del libro de quejas y sugerencias mediante el cual la ciudadanía o los usuarios pueden ejercer su derecho a presentar observaciones sobre la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados o también reclamaciones por demora, desatenciones, incidentes o cualquier otra anomalía, respaldadas con firma de responsabilidad. Entendemos las sugerencias y reclamaciones como factores que posibilitan el mejoramiento de nuestros servicios ya que nos permiten detectar errores y trabajar para corregirlos.

Es necesario que los usuarios expresen sus reclamaciones y sugerencias en forma oral o escrita en la oficina de la biblioteca y que la bibliotecaria las recoja para enmendarlas, asumiendo los siguientes compromisos:

1. *Asegurar un fácil acceso al reclamo o sugerencia.*
2. *Llevar un registro de todos los reclamos y sugerencias.*
3. *Tratar todos y cada uno de los reclamos y sugerencias con la necesaria confiabilidad.*
4. *Dar al usuario una respuesta del reclamo o sugerencia en plazos razonables y preestablecidos.*
5. *Intentar corregir aquellos servicios y procesos que muestren fallas.*
6. *Si es necesario, pedir disculpas por los errores cometidos.*

3.1.2 Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos.- Determinamos explícitamente los niveles o estándares de calidad ofrecida, los plazos de tramitación o prestación de servicios y recursos, los mecanismos de comunicación, la tramitación de requerimientos, los horarios de atención al público, etc.

La Biblioteca Municipal de El Valle se compromete a ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, con el objetivo de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que presta, en base a los siguientes niveles:

Niveles o estándares de calidad que se ofrecen.- Se refieren a tomar en cuenta plazos y tiempos de espera en obtención de los servicios, así como también la factibilidad de verificación por parte del usuario. Deberán ser realistas, medibles, flexibles y comprensibles en aspectos como plazos de tramitación o prestación, mecanismos de comunicación, tramitación por correo electrónico, etc.

La Biblioteca Municipal de El Valle se compromete a:

- *Gestionar un fondo bibliográfico actualizado durante el año.*
- *Informar los nuevos libros que ingresan a la biblioteca.*
- *Ofrecer materiales, fondos y publicaciones de acuerdo a la realidad del medio al cual sirve.*
- *Ofrecer cursos de formación sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.*
- *Atender de forma individualizada con educación y cortesía, utilizando un lenguaje claro y comprensible.*
- *Ofrecer atención e información personalizada a los niños de forma atractiva, precisa y veraz.*
- *Se compromete a que los servicios sean accesibles a los usuarios.*
- *Garantizar el préstamo de los fondos bibliográficos de forma ágil y agradable.*
- *Trato igualitario a todos los usuarios.*
- *Mantener el diario de El Mercurio en la biblioteca durante el año.*
- *Programar actividades a realizarse en el año dirigido a los usuarios reales y potenciales.*
- *Recibir y analizar las sugerencias de los usuarios en relación a los servicios prestados, contestar de manera adecuada y con la mayor seguridad posible, para poner en marcha acciones de mejora del servicio.*

- *Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo de 8 días.*
- *Dar respuesta a una petición del usuario en un plazo mínimo de 48 horas.*
- *Compromiso a orientar al usuario a cerca de otros organismos o servicios donde pueda obtener una respuesta.*
- *Informar con anticipación sobre las actividades culturales y educativas programadas.*
- *Realizar sesiones formativas para los estudiantes que requieran en los diferentes servicios que da la biblioteca.*
- *Realizar al menos una vez al mes animación a la lectura para los niños.*
- *Participar en actividades organizados por la Entidad Parroquial en eventos de trascendental importancia.*

Medidas que aseguran la igualdad de condiciones.- Garantizan la variedad, facilitan el acceso y mejoran la calidad del servicio para usuarios con necesidades especiales (sordos, mudos, ciegos, privados de la libertad, etc.)

La Biblioteca Municipal de El Valle se propone en el futuro realizar un estudio para determinar los usuarios especiales que habitan en la parroquia.

Indicadores para la evaluación de la calidad.- Son aquellos que la carta deberá declarar explícitamente para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios, a fin de medir los compromisos establecidos con los usuarios.

La Biblioteca Municipal de El Valle ha establecido indicadores para medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Entre ellos están:

- *Porcentaje de nuevos fondos ingresados a la biblioteca.*
- *Número de libros adquiridos en el año.*
- *Porcentaje de la colección prestada.*
- *Préstamos del material bibliográfico por usuario.*
- *Número de usuarios por materias.*
- *Número de usuarios asistentes a la biblioteca mensualmente.*

- *Días de atención al año.*
- *Horas de atención a la semana.*
- *Número de visitas a la biblioteca por usuario.*
- *Porcentaje de usuarios asistentes a las charlas y talleres de formación de usuarios.*
- *Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por la biblioteca.*
- *El grado de satisfacción de los usuarios mediante la realización de encuestas.*
- *El número de quejas y sugerencias recibidas anualmente y las mejoras alcanzadas.*
- *Número de respuestas a quejas, sugerencias.*
- *Felicitaciones recibidas.*
- *Informaciones facilitadas sobre la programación anual de actividades educativas y culturales de la biblioteca.*
- *Porcentajes de talleres de manualidades impartidas.*

Horario de atención al público.- Se deben señalar expresamente y se puede especificar la extensión o disminución de los horarios en días o épocas especiales.

El horario oficial de la Biblioteca Municipal de El Valle es:

De lunes a viernes de: 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00

Compromisos a cumplir.- Se mencionarán todos los compromisos que se pretenden cumplir en el futuro.

- *Clasificar y catalogar electrónicamente el fondo bibliográfico existente, utilizando para ellos el programa WinIsis.*
- *Crear la base de datos de la biblioteca.*
- *Gestionar la Internet banda ancha.*
- *Gestionar fondo bibliográfico adecuado a las necesidades de los usuarios.*
- *Gestionar nuevos equipos de cómputo.*
- *Concienciar al personal docente y comunidad en general en el uso eficaz de los recursos y servicios que posee la biblioteca.*

- *Crear servicios especiales para personas con discapacidades.*

Indicadores que facilitan el acceso al servicio.- Se tomará en consideración todas las indicaciones que mejoren el acceso al mismo y las condiciones de su prestación, como:

- *Información de carácter general de los servicios y recursos que dispone la biblioteca.*
- *Formas de acceso a los servicios y recursos que brinda la biblioteca.*
- *Formación en el registro de la ficha de préstamo del fondo bibliográfico.*
- *Exhibición de normas para la correcta utilización de los servicios y recursos.*
- *Señalización para ubicar el local de la biblioteca y el acceso a los distintos espacios de servicios de la misma, como sala de lectura, área de cómputo, etc.*

Medidas de subsanación.- Se especificará el modo que tienen los usuarios de los servicios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad.

La bibliotecaria cumplirá con los siguientes requerimientos:

- *Se enviará una carta de disculpa a la persona o entidad que haya presentado un reclamo o queja, indicando la medida a adoptar o aclarando el motivo y reiterando su propósito de enmienda.*

3.1.3 Información de carácter complementario.- La carta de servicios contemplará información de carácter circunstancial o suplementario:

Direcciones de la entidad.- Deberán establecerse todas las direcciones de las oficinas que prestan los servicios y en un plano o mapa señalar la ubicación del organismo.

La Biblioteca Municipal de El Valle está ubicada en el Centro Parroquial, en la Casa Comunal de la parroquia, frente a la Escuela de Niños “Tomás Rendón”.

Direcciones telefónicas, electrónicas y postales: Se harán constar las direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las oficinas existentes que prestan los servicios. Es importante indicar los conmutadores y las extensiones en caso de que los hubiera.

Biblioteca Municipal de El Valle

Teléfono: 2480183

Correo electrónico: bibvalle@hotmail.com

Medios de acceso y transporte.- Se darán a conocer la forma de acceder y los diferentes medios de transporte a través de las cuales los usuarios puedan dirigirse a la biblioteca. La estrategia más idónea de enfatizar la forma de acceso es utilizar un plano o croquis de la ubicación de la biblioteca y, dentro del mismo, se puede adjuntar iconos de medios de transporte.

Para llegar a la Biblioteca Municipal de El Valle se puede tomar la línea de transporte No. 14 de la Empresa Cuencana que va y viene desde la Feria Libre, con un recorrido especial que cubre las calles céntricas de la ciudad de Cuenca y culmina en el centro parroquial. También se puede tomar la línea de transporte Nro. 24 de la Empresa Cuencana que tiene un recorrido de Miraflores, calles céntricas de la ciudad, llega al centro de la parroquia de El Valle y culmina en la comunidad de Cochapamba. A más de estas dos líneas, existen también las empresas de transporte Trans Milagros que se dirigen a la parroquia Santa Ana y Quingeo. Es importante indicar que los buses pasan por la vía principal que queda junto a la biblioteca.

Identificación y dirección de la(s) persona(s) responsable(s).- En este apartado, se deberá identificar al personal responsable que hará de coordinador y responderá por los trámites y alcances de la carta.

La responsable de la Biblioteca Municipal de El Valle es la señorita Rosa Astudillo Matute.

Otros datos importantes de la biblioteca.- Aquí se podrá mencionar información adicional que la institución considere trascendental para el público: actividades, otras gestiones, etc.

Es recomendable recurrir a la Junta Parroquial de El Valle para conocer las actividades y otras gestiones que la bibliotecaria organiza y coordina durante el año como: concursos de periódicos murales, Día de la Mujer, colonias vacacionales y otras actividades de especial interés.

CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA PARROQUIA DE SININCAY

Información de carácter general y legal

Datos de identificación.- Señalamos el nombre oficial y completo de la institución, así como también el departamento del cual depende, ya que es importante ubicar en la mente de nuestros usuarios la entidad que publica la carta de servicios para facilitar su identificación con exactitud.

Biblioteca Municipal de la Parroquia de Sinincay. Dirección de Educación y Cultura. Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Objetivos.- Definimos la misión de la institución y las metas, objetivos y propósitos de la carta de servicios para que los ciudadanos aprecien y valoren el nuevo sistema de comunicación que la biblioteca pretende aplicar.

La Biblioteca Municipal de Sinincay se constituye como un centro de educación que ofrece confianza, seguridad, amistad, buenas relaciones humanas y, en especial, servicios profesionales de acceso a la información, buscando siempre el apoyo mancomunado de las autoridades locales y parroquiales para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y recursos.

Asimismo, garantiza el acceso a sus fondos bibliográficos sin restricciones de tipo económico, político, religioso, de género, etc.; proporciona servicios y recursos de

información modernos y eficientes; orienta el aprendizaje, la investigación y la lectura; y, procura una amplia difusión de nuestra cultura local.

La carta guía de servicios de la biblioteca pretende dar a conocer a la comunidad su presencia en el Centro Parroquial, facilitar el acceso a sus servicios y recursos, mejorar la calidad de atención a los usuarios y satisfacer sus necesidades de información, formación y entretenimiento.

Las metas de la carta son:

- *Institucionalizar y fomentar visitas guiadas a la biblioteca.*
- *Incrementar el nivel de satisfacción del usuario.*
- *Ampliar el número de usuarios reales de la biblioteca mediante la incorporación de usuarios potenciales a la misma.*
- *Propiciar la participación de los ciudadanos en programas culturales con el apoyo de líderes comunitarios.*
- *Desarrollar proyectos para niños con bajo rendimiento escolar con la ayuda de maestros para trabajar en proyectos educativos conjuntos.*

Servicios y recursos

Enumeramos, en forma clara y breve, los servicios que se prestan, los procedimientos que se tramitan, el objetivo del servicio y las prestaciones ofrecidas por la biblioteca para que el usuario conozca los servicios que real y efectivamente ofrece.

La Biblioteca Municipal de la Parroquia de Sinincay define el siguiente listado de servicios que ofrece:

- *Información y referencia: este servicio se da al interior de la biblioteca. Consiste en atender las inquietudes de carácter general sobre el uso y manejo de la biblioteca; asesorar en la búsqueda y localización de la información bibliográfica; orientar en el uso de recursos de información existentes y formar a los usuarios que llegan por primera vez a la biblioteca.*

- *Acceso a catálogos: nuestras bibliotecas carecen de un fichero manual o electrónico para la ubicación del material bibliográfico, razón por la cual nos proponemos en el futuro a ingresar la información al programa de WinIsis para que los usuarios puedan disponer de este servicio.*
- *Información y orientación bibliográfica: guiar en la búsqueda de la información y dar respuesta a las consultas que hagan nuestros usuarios.*
- *Consulta en sala: los usuarios pueden obtener los siguientes servicios y recursos en la sala de consulta de la biblioteca: libros, revistas, periódicos, material de audio e Internet.*

Estos servicios se ofrecen siempre que los usuarios justifiquen el requerimiento y se comprometan a utilizarlos correctamente y en el tiempo pactado.

- *Conexiones a Internet: este servicio se brinda mediante acceso telefónico en una sola máquina gratuitamente, razón por la cual se prioriza la necesidad de la información y se delimita a un determinado tiempo; en caso de suspensión del servicio la bibliotecaria aplica estrategias de autogestión con la adquisición de tarjetas de prepago, con el propósito de mantener dicho servicio.*
- *Impresiones y escaneo: los usuarios disponen de impresoras para imprimir y escanear documentos en algunos formatos.*
- *Uso de fondos susceptibles y no susceptibles de préstamo interno y externo: mediante la consulta en sala se facilita la investigación de los fondos susceptibles internos y externos, como obras literarias, libros técnicos y otros; en el caso de no susceptibles mediante el préstamo interno, especialmente obras de referencia, colecciones.*

- *Apoyo pedagógico: se busca desarrollar talleres de nivelación especialmente de nivel primario así como en el área de computación mediante programas como Crayola, para niños de pre-kinder y kinder; Microsoft Word, Excel y Power Point, para estudiantes de primaria; y, Encarta, para estudiantes de nivel medio.*

Este servicio se ofrece a aquellos usuarios que requieran capacitación y que justifiquen razones fundamentadas como la falta de formación de sus padres o familiares, bajos recursos económicos o usuarios con discapacidad adquirida y congénita.

- *Animación a la lectura: procuramos fomentar la lectura en niños y jóvenes, de modo que llegue a convertirse en un hábito y en un placer el leer y aprender, mediante cuentacuentos, talleres, charlas, dinámicas, exposiciones, clubs de lectura, etc.*
- *Educación de usuarios: permiten profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos de la biblioteca con el objetivo de facilitar el aprendizaje y la investigación, esta actividad la realizamos con usuarios reales y potenciales en algunas ocasiones, invitados por la bibliotecaria o en efecto cuando algún establecimiento educativo de la parroquia lo solicita.*
- *Préstamo interbibliotecario: facilitar a los usuarios de la biblioteca obras que no están disponibles en la misma, mediante el préstamo de libros de la Red de Bibliotecas Municipales Rurales.*
- *Programación de actividades educativas y culturales: la biblioteca realiza actividades divulgativas, formativas, didácticas y culturales en fechas especiales como:*
 - ✓ *El Día del Niño: talleres de manualidades para niños que frecuentan la biblioteca*

- ✓ *Colonias vacacionales: esta actividad se organiza con el fin de aprovechar el tiempo libre de las vacaciones de los niños y jóvenes en labores recreativas y culturales como concursos de dibujo y pintura, juegos tradicionales, talleres de manualidades, canto, danzas, caminatas, etc.*
- ✓ *Navidad: en esta fecha, la biblioteca trata de confraternizar con la comunidad, compartimiento charlas y talleres de manualidades, dibujo, pintura, etc.*
- ✓ *Concursos de libro leído: se fomenta el aprendizaje y mejoramiento de la lectura y su comprensión con temas de interés social, cultural y educativo a nivel de todos los centros educativos de la comunidad; y, se realizan actividades de dibujo y pintura con niños de educación básica, para ayudar a desarrollar su creatividad y destreza.*
- *Préstamo de material audiovisual en sala: los usuarios cuentan con CD-ROM. DVD de materias técnicas, que pueden ser utilizados en los computadores de la biblioteca.*

Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados.- Aplicamos, de acuerdo a lo establecido por la normativa de la biblioteca, los siguientes derechos elementales:

- ✓ *Disponer de un lugar agradable para el desarrollo de su actividad.*
- ✓ *Contar con bibliografía apropiada para una biblioteca pública.*
- ✓ *Recibir información sobre los fondos y servicios de la biblioteca.*
- ✓ *Recibir asesoramiento en la búsqueda y recuperación de información en forma personalizada.*
- ✓ *Disponer de equipos informáticos adecuados para su investigación.*
- ✓ *Acceder en forma libre y gratuita a los servicios de la biblioteca.*
- ✓ *Ser informados oportunamente de los cambios que se den en la biblioteca.*
- ✓ *Acceder a sesiones formativas sobre los recursos y servicios de la biblioteca.*

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca.- Indicamos las distintas variantes de participación ciudadana (consejos, comités, grupos sociales y ciudadanía en general reconocidas por la institución), así como las formas de colaboración (quejas, sugerencias, consultas, encuestas, entrevistas, felicitaciones, reclamaciones, etc.):

Los usuarios y la ciudadanía de la parroquia en general podrán colaborar en el mejoramiento de los servicios a través de opiniones en las encuestas que se realicen, haciendo llegar sus quejas y sugerencias de acuerdo a las necesidades insatisfechas.

Los usuarios permanentes, por cuanto conocen las necesidades más urgentes de la biblioteca, pueden apoyar con firmas para llegar a nuestras autoridades a solicitar presupuestos mayores para la biblioteca. Otros colaboradores pueden ser los directores de los centros educativos de la parroquia que, con entusiasmo, preparan a sus alumnos y participan en los diferentes concursos que organizamos. Por último, los líderes o representantes de la comunidad, que dan incentivos para estimular a los triunfadores de los diferentes programas que prepara constantemente la biblioteca y que aportarán positivamente a la credibilidad de los servicios que se ofertan en la carta guía.

Normas reguladoras de los servicios.- Citamos la normativa de carácter institucional, del servicio de préstamo a domicilio, las guías de servicios, etc.:

- ✓ *La bibliotecaria tiene la obligación de poner una comunicación escrita en la entrada de la biblioteca en caso de que tenga que cerrarla por diversos motivos.*
- ✓ *Los servicios de información y referencia, información y orientación bibliográfica, consulta en sala, conexiones de la Internet, reproducciones por escaneo e impresiones se brindarán diariamente de acuerdo al horario de trabajo.*
- ✓ *Se prestará únicamente copias del material audiovisual.*

- ✓ *Para el préstamo interbibliotecario se considerará aquellas obras que se encuentren repetidas.*
- ✓ *Los usuarios no podrán retirar ningún material de la biblioteca sin la correspondiente autorización de la bibliotecaria.*
- ✓ *Los usuarios deberán dejar un documento personal como garantía del libro o recurso que es prestado a domicilio.*
- ✓ *Los usuarios tienen la obligación de cuidar los libros y más documentos prestados dentro o fuera de la sala, así como también los equipos y demás recursos de información.*
- ✓ *Los usuarios deberán respetar el tiempo estipulado para el uso de las computadoras y la Internet, al igual que el tiempo acordado de préstamo a domicilio de un documento o recurso de información.*
- ✓ *Todo usuario que incumpla las normas establecidas de la biblioteca será sancionado de acuerdo a la gravedad y tendrá la obligación de restituir con otro servicio o recurso igual o de características similares.*
- ✓ *El apoyo pedagógico se tratará de hacer todos los días de acuerdo a las necesidades que se presente.*
- ✓ *La animación a la lectura se hará por lo menos una vez al mes.*
- ✓ *La educación de usuarios se realizará siempre por la propia iniciativa de la bibliotecaria o previa petición de una autoridad educativa.*
- ✓ *Los programas de actividades educativas y culturales se ejecutarán siempre que se cuenten con la colaboración y un presupuesto idóneo.*
- ✓ *Está prohibido ingresar a la biblioteca con mascotas, alimentos, cigarrillos, etc.*

- ✓ *Se prohíbe utilizar teléfonos celulares, radios, nintendos, etc. en la sala de consulta.*

Disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones.- Declaramos claramente el modo de funcionamiento del libro de quejas y sugerencias mediante el cual la ciudadanía o los usuarios pueden ejercer su derecho a presentar observaciones sobre la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados o también reclamaciones por demora, desatenciones, incidentes o cualquier otra anomalía, respaldadas con firma de responsabilidad. Entendemos las sugerencias y reclamaciones como factores que posibilitan el mejoramiento de nuestros servicios ya que nos permiten detectar errores y trabajar para corregirlos.

Es necesario que los usuarios expresen sus reclamaciones y sugerencias en forma oral o escrita en la oficina de la biblioteca y que la bibliotecaria las recoja para enmendarlas, asumiendo los siguientes compromisos:

- 1. Asegurar un fácil acceso al reclamo o sugerencia.*
- 2. Llevar un registro de todos los reclamos y sugerencias.*
- 3. Tratar todos y cada uno de los reclamos y sugerencias con la necesaria confiabilidad.*
- 4. Dar al usuario una respuesta del reclamo o sugerencia en plazos razonables y preestablecidos.*
- 5. Intentar corregir aquellos servicios y procesos que muestren fallas.*
- 6. Si es necesario, pedir disculpas por los errores cometidos.*

Información sobre los compromisos de calidad ofrecidos.- Determinamos explícitamente los niveles o estándares de calidad ofrecida, los plazos de tramitación o prestación de servicios y recursos, los mecanismos de comunicación, la tramitación de requerimientos, los horarios de atención al público, etc.

La Biblioteca Municipal de Sinincay se compromete a ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, con el objetivo de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que presta, en base a los siguientes niveles:

Niveles o estándares de calidad que se ofrecen.- Se refieren a tomar en cuenta plazos y tiempos de espera en obtención de los servicios, así como también la factibilidad de verificación por parte del usuario. Deberán ser realistas, medibles, flexibles y comprensibles en aspectos como plazos de tramitación o prestación, mecanismos de comunicación, tramitación por correo electrónico, etc.

La Biblioteca Municipal de Sinincay se compromete a:

- *Gestionar un fondo bibliográfico actualizado durante el año.*
- *Informar los nuevos libros que ingresan a la biblioteca.*
- *Ofrecer materiales, fondos y publicaciones de acuerdo a la realidad del medio al cual sirve.*
- *Ofrecer cursos de formación sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.*
- *Atender de forma individualizada con educación y cortesía, utilizando un lenguaje claro y comprensible.*
- *Ofrecer atención e información personalizada a los niños de forma atractiva, precisa y veraz.*
- *Se compromete a que los servicios sean accesibles a los usuarios.*
- *Garantizar el préstamo de los fondos bibliográficos de forma ágil y agradable.*
- *Trato igualitario a todos los usuarios.*
- *Mantener el diario de El Mercurio en la biblioteca durante el año.*
- *Programar actividades a realizarse en el año dirigido a los usuarios reales y potenciales.*
- *Recibir y analizar las sugerencias de los usuarios en relación a los servicios prestados, contestar de manera adecuada y con la mayor seguridad posible, para poner en marcha acciones de mejora del servicio.*
- *Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo de 8 días.*
- *Dar respuesta a una petición del usuario en un plazo mínimo de 48 horas.*
- *Compromiso a orientar al usuario a cerca de otros organismos o servicios donde pueda obtener una respuesta.*

- *Informar con anticipación sobre las actividades culturales y educativas programadas.*
- *Realizar sesiones formativas para los estudiantes que requieran en los diferentes servicios que da la biblioteca.*
- *Realizar al menos una vez al mes animación a la lectura para los niños.*
- *Participar en actividades organizados por la Entidad Parroquial en eventos de trascendental importancia.*

Medidas que aseguran la igualdad de condiciones.- Garantizan la variedad, facilitan el acceso y mejoran la calidad del servicio para usuarios con necesidades especiales (sordos, mudos, ciegos, privados de la libertad, etc.)

La Biblioteca Municipal de Sinincay se propone en el futuro realizar un estudio para determinar los usuarios especiales que habitan en la parroquia.

Indicadores para la evaluación de la calidad.- Son aquellos que la carta deberá declarar explícitamente para el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios, a fin de medir los compromisos establecidos con los usuarios.

La Biblioteca Municipal de Sinincay ha establecido indicadores para medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Entre ellos están:

- *Porcentaje de nuevos fondos ingresados a la biblioteca.*
- *Número de libros adquiridos en el año.*
- *Porcentaje de la colección prestada.*
- *Préstamos del material bibliográfico por usuario.*
- *Número de usuarios por materias.*
- *Número de usuarios asistentes a la biblioteca mensualmente.*
- *Días de atención al año.*
- *Horas de atención a la semana.*
- *Número de visitas a la biblioteca por usuario.*
- *Porcentaje de usuarios asistentes a las charlas y talleres de formación de usuarios.*

- *Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por la biblioteca.*
- *El grado de satisfacción de los usuarios mediante la realización de encuestas.*
- *El número de quejas y sugerencias recibidas anualmente y las mejoras alcanzadas.*
- *Número de respuestas a quejas, sugerencias.*
- *Felicitaciones recibidas.*
- *Informaciones facilitadas sobre la programación anual de actividades educativas y culturales de la biblioteca.*
- *Porcentajes de talleres de manualidades impartidas.*

Horario de atención al público.- Se deben señalar expresamente y se puede especificar la extensión o disminución de los horarios en días o épocas especiales.

El horario oficial de la Biblioteca Municipal de Sinincay es:

De lunes a viernes de: 8H00 a 12H00 y de 14H00 a 18H00

Compromisos a cumplir.- Se mencionarán todos los compromisos que se pretenden cumplir en el futuro.

- *Clasificar y catalogar electrónicamente el fondo bibliográfico existente, utilizando para ellos el programa WinIsis.*
- *Crear la base de datos de la biblioteca.*
- *Gestionar la Internet banda ancha.*
- *Gestionar fondo bibliográfico adecuado a las necesidades de los usuarios.*
- *Gestionar nuevos equipos de cómputo.*
- *Concienciar al personal docente y comunidad en general en el uso eficaz de los recursos y servicios que posee la biblioteca.*
- *Crear servicios especiales para personas con discapacidades.*

Indicadores que facilitan el acceso al servicio.- Se tomará en consideración todas las indicaciones que mejoren el acceso al mismo y las condiciones de su prestación, como:

- *Información de carácter general de los servicios y recursos que dispone la biblioteca.*
- *Formas de acceso a los servicios y recursos que brinda la biblioteca.*
- *Formación en el registro de la ficha de préstamo del fondo bibliográfico.*
- *Exhibición de normas para la correcta utilización de los servicios y recursos.*
- *Señalización para ubicar el local de la biblioteca y el acceso a los distintos espacios de servicios de la misma, como sala de lectura, área de cómputo, rincón infantil, etc.*

Medidas de subsanación.- Se especificará el modo que tienen los usuarios de los servicios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad, la bibliotecaria cumplirá con los siguientes requerimientos:

- *Se enviará una carta de disculpa a la persona o entidad que haya presentado un reclamo o queja, indicando la medida a adoptar o aclarando el motivo y reiterando su propósito de enmienda.*

Información de carácter complementario.- La carta de servicios contemplará información de carácter circunstancial o suplementario:

Direcciones de la entidad.- Deberán establecerse todas las direcciones de las oficinas que prestan los servicios y en un plano o mapa señalar la ubicación del organismo.

La Biblioteca Municipal de Sinincay está ubicada en el Centro Parroquial de Sinincay en la Casa Comunal de la parroquia.

Direcciones telefónicas, electrónicas y postales: Se harán constar las direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las oficinas existentes que prestan los servicios. Es importante indicar los conmutadores y las extensiones en caso de que los hubiera.

Biblioteca Municipal de Sinincay

Teléfonos: 2877183 – 2390224

Correo electrónico: biblio.sinincay@hotmail.com

Medios de acceso y transporte.- Se darán a conocer la forma de acceder y los diferentes medios de transporte a través de las cuales los usuarios puedan dirigirse a la biblioteca. La estrategia más idónea de enfatizar la forma de acceso es utilizar un plano o croquis de la ubicación de la biblioteca y, dentro del mismo, se puede adjuntar iconos de medios de transporte.

Para llegar a la Biblioteca Municipal de Sinincay se puede tomar la línea de transporte No. 27 de la Empresa Turismo Baños que va y viene desde la parroquia de Baños con un recorrido especial que cubre tanto la parroquia de Baños, centro de la ciudad de Cuenca y la parroquia de Sinincay, es importante indicar que el bus pasa por la entrada principal de la biblioteca.

Identificación y dirección de la (s) persona (s) responsable (s).- En este apartado, se deberá identificar al personal responsable que hará de coordinador y responderá por los trámites y alcance de la carta.

La responsable de la Biblioteca Municipal de Sinincay es la señorita Rosa Vásquez.

Otros datos importantes de la Biblioteca.- Aquí se podrá mencionar información adicional que la institución considere trascendental para el público: actividades, otras gestiones, etc.

Además pueden recurrir a la Junta Parroquial de Sinincay para conocer las actividades y otras gestiones que la bibliotecaria coordina durante el año como: festividades de parroquialización, elección de la Cholita Sinincayense, colonias vacacionales, y otras actividades de especial interés, etc.



CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE EL VALLE





ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CUENCA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA
BIBLIOTECA DE EL VALLE

Telf. 2480183

bibvalle@hotmail.com

MISSION VISION



- La Biblioteca Municipal de El Valle se constituye como un centro de información que ofrece confianza, seguridad, amistad, relaciones humanas positivas y, en especial, servicios profesionales de acceso a la información, buscando siempre el apoyo mancomunado de las autoridades locales y parroquiales para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y recursos.
- Asimismo, garantiza el acceso a sus fondos bibliográficos sin restricciones de tipo económico, político, religioso, de género, etc.; proporciona servicios y recursos de información modernos y eficientes; orienta el aprendizaje, la investigación y la lectura; y, procura una amplia difusión de nuestra cultura local.

OBJETIVOS



- Dar a conocer a la comunidad la presencia de la biblioteca en el Centro Parroquial
- Facilitar el acceso a sus servicios y recursos
- Mejorar la calidad de atención a los usuarios
- Satisfacer sus necesidades de información, formación y entretenimiento
- Institucionalizar y fomentar visitas guiadas a la biblioteca
- Desarrollar proyectos para niños con bajo rendimiento escolar con la ayuda de maestros para trabajar en proyectos educativos conjuntos
- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario
- Ampliar el número de usuarios reales de la biblioteca mediante la incorporación de usuarios potenciales a la misma
- Propiciar la participación de los ciudadanos en programas culturales con el apoyo de líderes comunitarios

SERVICIOS Y RECURSOS



Información y referencia

Servicio al interior de la biblioteca.

- ✓ Atención a las inquietudes de carácter general sobre el uso y manejo de la biblioteca.
- ✓ Asesoramiento en la búsqueda y localización de la información bibliográfica.
- ✓ Orientación en el uso de recursos de información existentes.
- ✓ Formación a los usuarios que llegan por primera vez a la biblioteca.

SERVICIOS Y RECURSOS

Catálogo



Nuestra biblioteca carece de catálogos manuales o electrónicos para la ubicación del material bibliográfico, razón por la cual nos proponemos en el futuro inmediato ingresar la información al programa WinIsis para que los usuarios puedan disponer de este servicio.

SERVICIOS Y RECURSOS

Recepción e información

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

BIBLIOGRÁFICA

Guía personalizada en la búsqueda de información y dar respuesta a consultas de usuarios.

SERVICIOS Y RECURSOS

Sala de consulta y biblioteca

- ❑ Servicios en la sala de consulta: libros, revistas, periódicos.
- ❑ Recursos en la sala de consulta: materiales de audio y video en CD-ROM y DVD.



SERVICIOS Y RECURSOS



- ❑ Servicio de Internet gratuito mediante acceso telefónico en una sola máquina, con límites de tiempo de uso.

En caso de suspensión del servicio, se aplican estrategias de autogestión con la adquisición de tarjetas de prepago, con el propósito de mantener dicho servicio.

SERVICIOS Y RECURSOS



☐ Fotocopias: máquina fotocopidora.



☐ Impresiones: máquina impresora multiformato.

SERVICIOS Y RECURSOS

préstamo bibliotecario



- ☐ Préstamo interno: obras de referencia, colecciones, enciclopedias, almanaques, etc.
- ☐ Préstamo externo: obras literarias, libros técnicos, textos de consulta, etc.

SERVICIOS Y RECURSOS

Apoyo pedagógico



- ❑ Talleres de nivelación para nivel primario.
- ❑ Cursos de computación mediante programas como Crayola, para niños de pre-kinder y kínder.
- ❑ Charlas sobre Word, Excel y Power Point, para estudiantes de primaria; y, Encarta, para estudiantes de nivel medio.

SERVICIOS Y RECURSOS

animando  leer



Fomento de la lectura en niños y jóvenes, mediante cuentacuentos, talleres, charlas, dinámicas, exposiciones, clubs de lectura, etc.

SERVICIOS Y RECURSOS

*Educación
de
Usuarios*

Involucramiento y profundización en el conocimiento de los servicios y recursos de la biblioteca con el objetivo de facilitar el aprendizaje y la investigación.

SERVICIOS Y RECURSOS



Préstamo de libros de otras bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales Rurales.

SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

✓ Día de la Mujer

Charlas de motivación y liderazgo, proyección de videos educativos sobre enfermedades de transmisión sexual, cáncer, reconocimiento a mujeres emprendedoras, programación especial y artístico, etc.



SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

✓ Día del niño

Talleres de manualidades para niños que frecuentan la biblioteca .

SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

✓ Colonias vacacionales

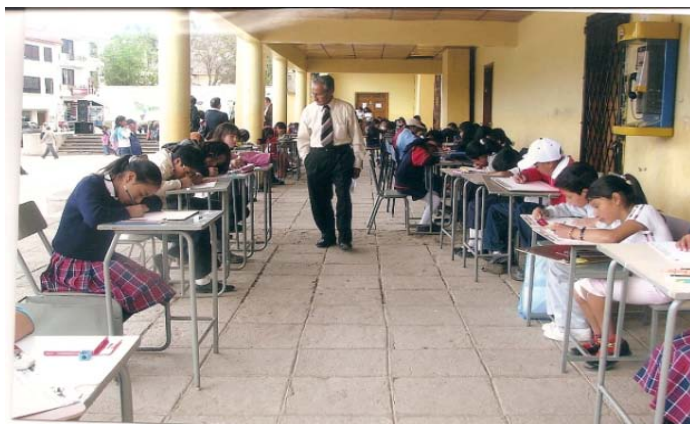
Aprovechamiento del tiempo libre de niños y jóvenes en labores recreativas y culturales: concursos de dibujo y pintura, juegos tradicionales, talleres de manualidades, canto, baile, caminatas, presentación de títeres, payasos, etc.



SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

- ✓ **Fiestas parroquiales**
 - o Concursos de periódicos murales
 - o Concursos de dibujo y pintura infantil a nivel de los centros educativos primarios y secundarios de la parroquia.
 - o Ferias artesanales



SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

✓ Navidad

Talleres de manualidades, dibujo, pintura, charlas de confraternidad, etc.



SERVICIOS Y RECURSOS

✓ Concurso libro leído

Fomento del aprendizaje y mejoramiento de la lectura y comprensión con temas de interés social, cultural y educativo a nivel de todos los centros educativos de la comunidad; actividades de dibujo y pintura con niños de educación básica, para ayudar a desarrollar su creatividad y destreza.



Derechos de los usuarios

- Disponer de un lugar agradable para el desarrollo de su actividad.
- Contar con bibliografía apropiada para una biblioteca pública.
- Recibir información sobre los fondos y servicios de la biblioteca.
- Recibir asesoramiento en la búsqueda y recuperación de información en forma personalizada.
- Disponer de equipos informáticos adecuados para su investigación.
- Acceder en forma libre y gratuita a los servicios de la biblioteca.
- Ser informados oportunamente de los cambios que se den en la biblioteca.
- Acceder a sesiones formativas sobre los recursos y servicios de la biblioteca.

Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca

- Los usuarios y la ciudadanía de la parroquia en general podrán colaborar en el mejoramiento de los servicios a través de opiniones en las encuestas que se realicen, haciendo llegar sus quejas y sugerencias de acuerdo a las necesidades insatisfechas.
- Otros colaboradores podrán ser los directores de los centros educativos de la parroquia que, con entusiasmo, preparan a sus alumnos y participan en los diferentes concursos que organizamos.

COLABORACIÓN

- Los usuarios permanentes, por cuanto conocen las necesidades más urgentes de la biblioteca, pueden apoyar con firmas para llegar a nuestras autoridades a solicitar presupuestos mayores para la biblioteca.
- Por último, los líderes o representantes de la comunidad, que incentivan y estimulan a los triunfadores de los diferentes programas que prepara constantemente la biblioteca y que aportan positivamente a la credibilidad de los servicios que se ofertan en esa carta guía.

NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS

- Leyes, reglamentos y ordenanzas municipales.
- Reglamento de la biblioteca sobre servicios de información y referencia, información y orientación bibliográfica, consulta en sala, conexiones de la Internet, reproducciones por fotocopias e impresiones.
- Normativa de préstamo de material audiovisual (copias).
- Normativa de préstamo interbibliotecario (obras repetidas).
- Normativa de préstamo externo (autorización previa y garantías de préstamo).
- Normativa de acceso a obras bibliográficas y equipos informáticos (cuidado, tiempos de uso, vencimiento de préstamos, etc.).
- Normativa de obligaciones, sanciones, restituciones, etc.
- Normativa de servicios de extensión bibliotecaria (apoyo pedagógico, animación a la lectura, educación de usuarios, actividades educativas y culturales, etc.).
- Normativa de acceso de mascotas, alimentos, cigarrillos y uso de teléfonos celulares, radios, videojuegos, etc. (prohibición en sala de consulta).



SUGERENCIAS Y RECLAMOS

- Es necesario que los usuarios expresen sus reclamaciones y sugerencias en forma oral o escrita en la oficina de la biblioteca y que la bibliotecaria las recoja para enmendarlas, asumiendo los siguientes compromisos:
 - Asegurar un fácil acceso al reclamo o sugerencia
 - Llevar un registro de todos los reclamos y sugerencias
 - Tratar todos y cada uno de los reclamos y sugerencias con la necesaria confiabilidad.
 - Dar al usuario una respuesta del reclamo o sugerencia en plazos razonables y preestablecidos
 - Intentar corregir aquellos servicios y procesos que muestren fallas
 - Si es necesario, pedir disculpas por los errores cometidos

Calidad de los Servicios

- **La Biblioteca Municipal de El Valle se compromete a:**

- ✓ Elaborar en el futuro inmediato los catálogos de la biblioteca.
- ✓ Automatizar el servicio de catálogos con el programa WinIsis.
- ✓ Gestionar un fondo bibliográfico actualizado durante el año.
- ✓ Informar los nuevos libros que ingresan a la biblioteca.
- ✓ Ofrecer materiales, fondos y publicaciones de acuerdo a la realidad del medio al cual sirve.

- ✓ Ofrecer cursos de formación sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.
- ✓ Atender de forma individualizada con educación y cortesía, utilizando un lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Ofrecer atención e información personalizada a los niños de forma atractiva, precisa y veraz.
- ✓ Se compromete a que los servicios sean accesibles a los usuarios.
- ✓ Garantizar el préstamo de los fondos bibliográficos de forma ágil y agradable .
- ✓ Trato igualitario a todos los usuarios.

Calidad de los Servicios

- ✓ Mantener el diario de El Mercurio en la biblioteca durante el año.
- ✓ Programar actividades a realizarse en el año dirigido a los usuarios reales y potenciales.
- ✓ Recibir y analizar las sugerencias de los usuarios en relación a los servicios prestados, contestar de manera adecuada y con la mayor seguridad posible, para poner en marcha acciones de mejora del servicio.
- ✓ Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo de 8 días.
- ✓ Dar respuesta a una petición del usuario en un plazo mínimo de 48 horas.
- ✓ Compromiso a orientar al usuario a cerca de otros organismos o servicios donde pueda obtener una respuesta.
- ✓ Informar con anticipación sobre las actividades culturales y educativas programadas.
- ✓ Realizar sesiones formativas para los estudiantes que requieran en los diferentes servicios que da la biblioteca.
- ✓ Realizar al menos una vez al mes animación a la lectura para los niños.
- ✓ Participar en actividades organizados por la Entidad Parroquial en eventos de trascendental importancia.



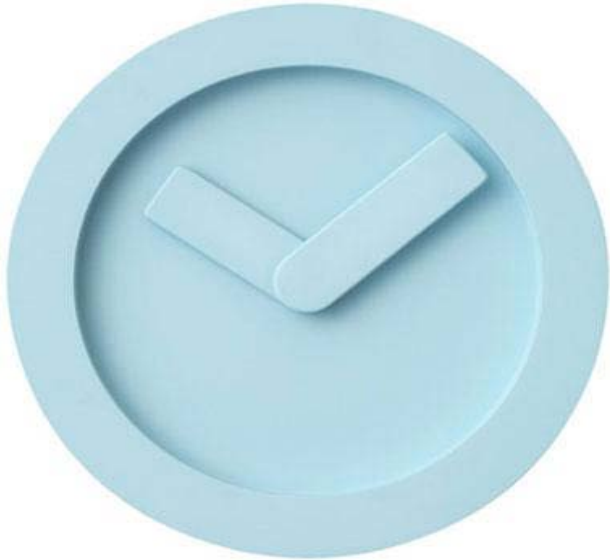
Medidas que aseguran la igualdad de condiciones

- La Biblioteca Municipal de El Valle se propone en el futuro realizar un estudio para determinar los usuarios especiales que habitan en la parroquia.

Indicadores para la evaluación de la calidad

- Porcentaje de nuevos fondos ingresados a la biblioteca
- Número de libros adquiridos en el año
- Porcentaje de la colección prestada
- Préstamos del material bibliográfico por usuario
- Número de usuarios por materias
- Número de usuarios asistentes a la biblioteca mensualmente
- Días de atención al año
- Horas de atención a la semana
- Número de visitas a la biblioteca por usuario
- Porcentaje de usuarios asistentes a las charlas y talleres de formación de usuarios
- Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por la biblioteca
- Grado de satisfacción de los usuarios mediante la realización de encuestas
- Número de quejas y sugerencias recibidas anualmente y las mejoras alcanzadas
- Número de respuestas a quejas, sugerencias.
- Felicitaciones recibidas
- Informaciones facilitadas sobre la programación anual de actividades educativas y culturales de la biblioteca
- Porcentajes de talleres de manualidades impartidas.

HORARIO DE ATENCIÓN



Lunes a Viernes

- 8H00 a 12H00
- 14H00 a 18H00

NUESTROS COMPROMISOS

- Clasificar y catalogar electrónicamente el fondo bibliográfico existente, utilizando para ellos el programa WinIgis
- Crear la base de datos de la biblioteca
- Gestionar la Internet banda ancha
- Gestionar fondo bibliográfico adecuado a las necesidades de los usuarios
- Gestionar nuevos equipos de cómputo
- Concienciar al personal docente y comunidad en general en el uso eficaz de los recursos y servicios que posee la biblioteca
- Crear servicios especiales para personas con discapacidades



Indicadores que facilitan el acceso al servicio.

- Información de carácter general de los servicios y recursos que dispone la biblioteca.
- Formas de acceso a los servicios y recursos que brinda la biblioteca.
- Formación en el registro de la ficha de préstamo del fondo bibliográfico.
- Exhibición de normas para la correcta utilización de los servicios y recursos.
- Señalización para ubicar el local de la biblioteca y el acceso a los distintos espacios de servicios de la misma, como sala de lectura, área de cómputo, etc.



- **Medidas de subsanación**

Se enviará una carta de disculpa a la persona o entidad que haya presentado un reclamo o queja, indicando la medida a adoptar o aclarando el motivo y reiterando su propósito de enmienda.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



PARROQUIA: EL VALLE
SECTOR: CENTRO PARROQUIAL
(BIBLIOTECA MUNICIPAL)
2581m. Sobre el nivel del mar

- La Biblioteca Municipal de El Valle está ubicada en el Centro Parroquial, en la Casa Comunal de la parroquia, frente a la Escuela de Niños “Tomás Rendón”.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



- *Biblioteca Municipal de El Valle*
- *Teléfonos: 2480183*
- *Correo electrónico: bibvalle@hotmail.com*

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



Para llegar a la Biblioteca Municipal de El Valle se puede tomar la línea de transporte No. 14 de la Empresa Cuencana que va y viene desde la Feria Libre, con un recorrido especial que cubre las calles céntricas de la ciudad de Cuenca y culmina en el centro parroquial.

También se puede tomar la línea de transporte No. 24 de la empresa cuencana que tiene un recorrido de Miraflores, calles céntricas de la ciudad, llega al centro de la parroquia de El Valle y culmina en la comunidad de Cochapamba. A más de estas dos líneas, existen también las empresas de transporte Trans Milagros que se dirigen a la parroquia Santa Ana y Quingeo. Es importante indicar que los buses pasan por la vía principal que queda junto a la biblioteca.



Persona responsable

La responsable de la Biblioteca Municipal de El Valle es la señorita Rosa Narcisa Astudillo Matute.

Información adicional

Otros datos importantes

Es recomendable recurrir a la Junta Parroquial de El Valle para conocer las actividades y otras gestiones que la bibliotecaria organiza y coordina durante el año como: concursos de periódicos murales, Día de la Mujer, colonias vacacionales y otras actividades de especial interés.



CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SININCAY





ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CUENCA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA
BIBLIOTECA DE SININCAY

Telf. 2877183 – 2390224

biblio.sinincay@hotmail.com

MISSION VISION



- La Biblioteca Municipal de Sinincay se constituye como un centro de información que ofrece confianza, seguridad, amistad, relaciones humanas positivas y, en especial, servicios profesionales de acceso a la información, buscando siempre el apoyo mancomunado de las autoridades locales y parroquiales para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y recursos.
- Asimismo, garantiza el acceso a sus fondos bibliográficos sin restricciones de tipo económico, político, religioso, de género, etc.; proporciona servicios y recursos de información modernos y eficientes; orienta el aprendizaje, la investigación y la lectura; y, procura una amplia difusión de nuestra cultura local.

OBJETIVOS



- Dar a conocer a la comunidad la presencia de la biblioteca en el Centro Parroquial
- Facilitar el acceso a sus servicios y recursos
- Mejorar la calidad de atención a los usuarios
- Satisfacer sus necesidades de información, formación y entretenimiento
- Institucionalizar y fomentar visitas guiadas a la biblioteca
- Desarrollar proyectos para niños con bajo rendimiento escolar con la ayuda de maestros para trabajar en proyectos educativos conjuntos
- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario
- Ampliar el número de usuarios reales de la biblioteca mediante la incorporación de usuarios potenciales a la misma
- Propiciar la participación de los ciudadanos en programas culturales con el apoyo de líderes comunitarios

SERVICIOS Y RECURSOS



Información y referencia

Servicio al interior de la biblioteca.

- ✓ Atención a las inquietudes de carácter general sobre el uso y manejo de la biblioteca.
- ✓ Asesoramiento en la búsqueda y localización de la información bibliográfica.
- ✓ Orientación en el uso de recursos de información existentes.
- ✓ Formación a los usuarios que llegan por primera vez a la biblioteca.

SERVICIOS Y RECURSOS

Catálogo



Nuestra biblioteca carece de catálogos manuales o electrónicos para la ubicación del material bibliográfico, razón por la cual nos proponemos en el futuro inmediato ingresar la información al programa WinIsis para que los usuarios puedan disponer de este servicio.

SERVICIOS Y RECURSOS

Recepción e información

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

BIBLIOGRÁFICA

Guía personalizada en la búsqueda de información y dar respuesta a consultas de usuarios.

SERVICIOS Y RECURSOS

Sala de consulta y biblioteca



- ☐ Servicios en la sala de consulta: libros, revistas, periódicos.
- ☐ Recursos en la sala de consulta: materiales de audio y video en CD-ROM y DVD.

SERVICIOS Y RECURSOS



- ❑ Servicio de Internet gratuito mediante acceso telefónico en una sola máquina, con límites de tiempo de uso.

En caso de suspensión del servicio, se aplican estrategias de autogestión con la adquisición de tarjetas de prepago, con el propósito de mantener dicho servicio.

SERVICIOS Y RECURSOS



Escaneo e impresiones

- Escaneo de documentos
- Impresiones: máquina impresora

SERVICIOS Y RECURSOS

préstamo bibliotecario



- ☐ Préstamo interno: obras de referencia, colecciones, enciclopedias, almanaques, etc.

- ☐ Préstamo externo: obras literarias, libros técnicos, textos de consulta, etc.

SERVICIOS Y RECURSOS

Apoyo pedagógico



- ❑ Talleres de nivelación para nivel primario.
- ❑ Cursos de computación mediante programas como Crayola, para niños de pre-kinder y kínder.
- ❑ Charlas sobre Word, Excel y Power Point, para estudiantes de primaria; y, Encarta, para estudiantes de nivel medio.

SERVICIOS Y RECURSOS

animando  leer



Fomento de la lectura en niños y jóvenes, mediante cuentacuentos, talleres, charlas, dinámicas, exposiciones, clubs de lectura, etc.

SERVICIOS Y RECURSOS

*Educación
de
Usuarios*

Involucramiento y profundización en el conocimiento de los servicios y recursos de la biblioteca con el objetivo de facilitar el aprendizaje y la investigación.

SERVICIOS Y RECURSOS



Préstamo de libros de otras bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales Rurales.

SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

✓ Día del niño

Talleres de manualidades para niños que frecuentan la biblioteca .



SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales



Colonias vacacionales

Aprovechamiento del tiempo libre de niños y jóvenes en labores recreativas y culturales: concursos de dibujo y pintura, juegos tradicionales, talleres de manualidades, canto, danzas, caminatas, etc.



SERVICIOS Y RECURSOS

Actividades Educativas y Culturales

✓ Navidad

Talleres de manualidades, dibujo, pintura, charlas de confraternidad, etc.



SERVICIOS Y RECURSOS



✓ Concurso libro leído

Fomento del aprendizaje y mejoramiento de la lectura y comprensión con temas de interés social, cultural y educativo a nivel de todos los centros educativos de la comunidad; actividades de dibujo y pintura con niños de educación básica, para ayudar a desarrollar su creatividad y destreza.



Derechos de los usuarios

- Disponer de un lugar agradable para el desarrollo de su actividad.
- Contar con bibliografía apropiada para una biblioteca pública.
- Recibir información sobre los fondos y servicios de la biblioteca.
- Recibir asesoramiento en la búsqueda y recuperación de información en forma personalizada.
- Disponer de equipos informáticos adecuados para su investigación.
- Acceder en forma libre y gratuita a los servicios de la biblioteca.
- Ser informados oportunamente de los cambios que se den en la biblioteca.
- Acceder a sesiones formativas sobre los recursos y servicios de la biblioteca.

Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios y recursos de la biblioteca

- Los usuarios y la ciudadanía de la parroquia en general podrán colaborar en el mejoramiento de los servicios a través de opiniones en las encuestas que se realicen, haciendo llegar sus quejas y sugerencias de acuerdo a las necesidades insatisfechas.

COLABORACIÓN

- Los usuarios permanentes, por cuanto conocen las necesidades más urgentes de la biblioteca, pueden apoyar con firmas para llegar a nuestras autoridades a solicitar presupuestos mayores para la biblioteca.
- Otros colaboradores podrán ser los directores de los centros educativos de la parroquia que, con entusiasmo, preparan a sus alumnos y participan en los diferentes concursos que organizamos.
- Por último, los líderes o representantes de la comunidad, que incentivan y estimulan a los triunfadores de los diferentes programas que prepara constantemente la biblioteca y que aportan positivamente a la credibilidad de los servicios que se ofertan en esa carta guía.

NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS

- Leyes, reglamentos y ordenanzas municipales.
- Reglamento de la biblioteca sobre servicios de información y referencia, información y orientación bibliográfica, consulta en sala, conexiones de la Internet, reproducciones por escaneo e impresiones.
- Normativa de préstamo de material audiovisual (copias).
- Normativa de préstamo interbibliotecario (obras repetidas).
- Normativa de préstamo externo (autorización previa y garantías de préstamo).
- Normativa de acceso a obras bibliográficas y equipos informáticos (cuidado, tiempos de uso, vencimiento de préstamos, etc.).
- Normativa de obligaciones, sanciones, restituciones, etc.
- Normativa de servicios de extensión bibliotecaria (apoyo pedagógico, animación a la lectura, educación de usuarios, actividades educativas y culturales, etc.).
- Normativa de acceso de mascotas, alimentos, cigarrillos y uso de teléfonos celulares, radios, videojuegos, etc. (prohibición en sala de consulta).



SUGERENCIAS Y RECLAMOS

- Es necesario que los usuarios expresen sus reclamaciones y sugerencias en forma oral o escrita en la oficina de la biblioteca y que la bibliotecaria las recoja para enmendarlas, asumiendo los siguientes compromisos:
 - Asegurar un fácil acceso al reclamo o sugerencia
 - Llevar un registro de todos los reclamos y sugerencias
 - Tratar todos y cada uno de los reclamos y sugerencias con la necesaria confiabilidad.
 - Dar al usuario una respuesta del reclamo o sugerencia en plazos razonables y preestablecidos
 - Intentar corregir aquellos servicios y procesos que muestren fallas
 - Si es necesario, pedir disculpas por los errores cometidos

Calidad de los Servicios

- **La Biblioteca Municipal de Sinincay se compromete a:**

- ✓ Elaborar en el futuro inmediato los catálogos de la biblioteca.
- ✓ Automatizar el servicio de catálogos con el programa WinIsis.
- ✓ Gestionar un fondo bibliográfico actualizado durante el año.
- ✓ Informar los nuevos libros que ingresan a la biblioteca.
- ✓ Ofrecer materiales, fondos y publicaciones de acuerdo a la realidad del medio al cual sirve.

- ✓ Ofrecer cursos de formación sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.
- ✓ Atender de forma individualizada con educación y cortesía, utilizando un lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Ofrecer atención e información personalizada a los niños de forma atractiva, precisa y veraz.
- ✓ Se compromete a que los servicios sean accesibles a los usuarios.
- ✓ Garantizar el préstamo de los fondos bibliográficos de forma ágil y agradable .
- ✓ Trato igualitario a todos los usuarios.

Calidad de los Servicios

- ✓ Mantener el diario de El Mercurio en la biblioteca durante el año.
- ✓ Programar actividades a realizarse en el año dirigido a los usuarios reales y potenciales.
- ✓ Recibir y analizar las sugerencias de los usuarios en relación a los servicios prestados, contestar de manera adecuada y con la mayor seguridad posible, para poner en marcha acciones de mejora del servicio.
- ✓ Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo de 8 días.
- ✓ Dar respuesta a una petición del usuario en un plazo mínimo de 48 horas.
- ✓ Compromiso a orientar al usuario a cerca de otros organismos o servicios donde pueda obtener una respuesta.
- ✓ Informar con anticipación sobre las actividades culturales y educativas programadas.
- ✓ Realizar sesiones formativas para los estudiantes que requieran en los diferentes servicios que da la biblioteca.
- ✓ Realizar al menos una vez al mes animación a la lectura para los niños.
- ✓ Participar en actividades organizados por la Entidad Parroquial en eventos de trascendental importancia.



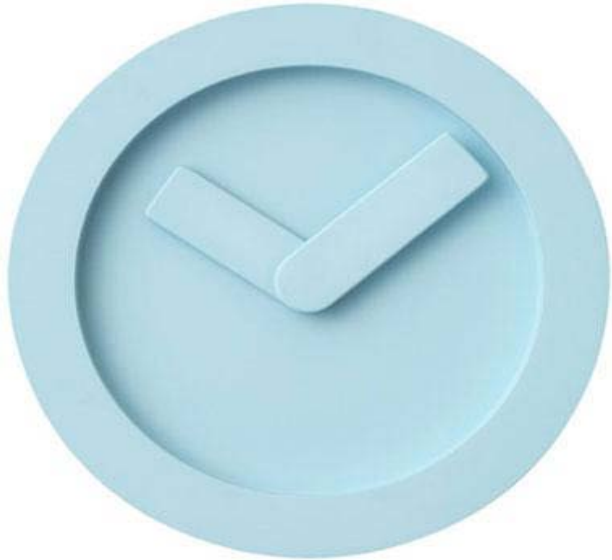
Medidas que aseguran la igualdad de condiciones

- La Biblioteca Municipal de Sinincay se propone en el futuro realizar un estudio para determinar los usuarios especiales que habitan en la parroquia.

Indicadores para la evaluación de la calidad

- Porcentaje de nuevos fondos ingresados a la biblioteca
- Número de libros adquiridos en el año
- Porcentaje de la colección prestada
- Préstamos del material bibliográfico por usuario
- Número de usuarios por materias
- Número de usuarios asistentes a la biblioteca mensualmente
- Días de atención al año
- Horas de atención a la semana
- Número de visitas a la biblioteca por usuario
- Porcentaje de usuarios asistentes a las charlas y talleres de formación de usuarios
- Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por la biblioteca
- Grado de satisfacción de los usuarios mediante la realización de encuestas
- Número de quejas y sugerencias recibidas anualmente y las mejoras alcanzadas
- Número de respuestas a quejas, sugerencias.
- Felicitaciones recibidas
- Informaciones facilitadas sobre la programación anual de actividades educativas y culturales de la biblioteca
- Porcentajes de talleres de manualidades impartidas.

HORARIO DE ATENCIÓN



Lunes a Viernes

- 8H00 a 12H00
- 14H00 a 18H00

NUESTROS COMPROMISOS

- Clasificar y catalogar electrónicamente el fondo bibliográfico existente, utilizando para ellos el programa WinIsis
- Crear la base de datos de la biblioteca
- Gestionar la Internet banda ancha
- Gestionar fondo bibliográfico adecuado a las necesidades de los usuarios
- Gestionar nuevos equipos de cómputo
- Concienciar al personal docente y comunidad en general en el uso eficaz de los recursos y servicios que posee la biblioteca
- Crear servicios especiales para personas con discapacidades



Indicadores que facilitan el acceso al servicio.

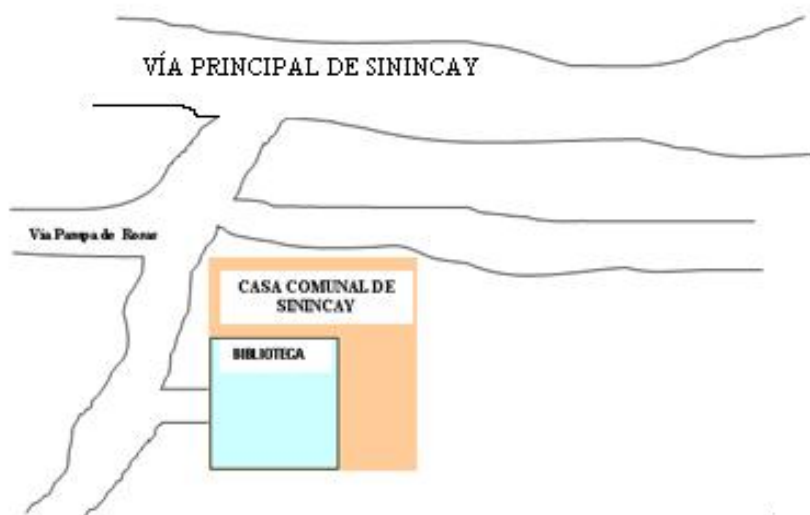
- Información de carácter general de los servicios y recursos que dispone la biblioteca.
- Formas de acceso a los servicios y recursos que brinda la biblioteca.
- Formación en el registro de la ficha de préstamo del fondo bibliográfico.
- Exhibición de normas para la correcta utilización de los servicios y recursos.
- Señalización para ubicar el local de la biblioteca y el acceso a los distintos espacios de servicios de la misma, como sala de lectura, área de cómputo, rincón infantil, etc.



- **Medidas de subsanación**

Se enviará una carta de disculpa a la persona o entidad que haya presentado un reclamo o queja, indicando la medida a adoptar o aclarando el motivo y reiterando su propósito de enmienda.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



- La Biblioteca Municipal de Sinincay está ubicada en el Centro Parroquial de Sinincay en la Casa Comunal de la parroquia.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

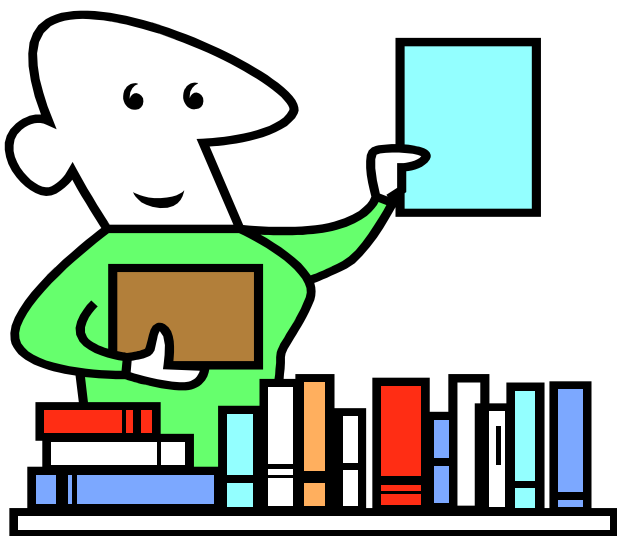


- *Biblioteca Municipal de Sinincay*
- *Teléfonos: 2877183 - 2390224*
- *Correo electrónico:*
biblio.sinincay@hotmail.com

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



- Para llegar a la Biblioteca Municipal de Sinincay se puede tomar la línea de transporte No. 27 de la Empresa Turismo Baños que va y viene desde la parroquia de Baños con un recorrido especial que cubre tanto la parroquia de Baños, centro de la ciudad de Cuenca y la parroquia de Sinincay, es importante indicar que el bus pasa por la entrada principal de la biblioteca.



Persona responsable

La responsable de la Biblioteca Municipal de Sinincay es la señorita Rosa Vásquez Pabaña.

Información adicional

Otros datos importantes

Es recomendable recurrir a la Junta Parroquial de Sinincay para conocer las actividades y otras gestiones que la bibliotecaria organiza y coordina durante el año como: festividades de parroquialización, elección de la Cholita Sinincayense, colonias vacaciones y otras actividades de especial interés.

CONCLUSIONES

Esta investigación nos ha permitido hacer un análisis profundo de la importancia que tienen las bibliotecas para la educación y formación de los ciudadanos en los diferentes ámbitos de su desarrollo.

Hemos logrado determinar el carácter público de las Bibliotecas Municipales de las Parroquias de El Valle y Sinincay y, por lo tanto, redefinir nuestros objetivos y funciones.

Nuestras cartas guías se constituyen como una herramienta importante para la comunicación y difusión de los servicios y recursos que ofrecemos. A través de ellas, entre otras cosas, pretendemos:

- Incrementar el índice de usuarios por medio de visitas guiadas preparadas, planificadas y coordinadas con los representantes de los centros educativos de las respectivas parroquias
- Alcanzar niveles óptimos de satisfacción de los usuarios, ofreciendo un trato amable y cortés y brindando confianza y credibilidad
- Buscar apoyo en las instituciones públicas, privadas y la propia comunidad para adquirir fondos bibliográficos actualizados y equipos de cómputo
- Trabajar en la mejora de la calidad de la educación en nuestras parroquias por medio del desarrollo de proyectos para los niños con bajo rendimiento escolar

Si bien es cierto que todas estas actividades ya las hemos venido ejecutando, es cierto también que lo hacíamos de manera rudimentaria. Hoy estamos convencidas que podremos hacerlo de manera técnica y científica utilizando programas actualizados de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología que nos permita ahorrar tiempo, recursos humanos y económicos; porque estamos capacitadas para poner en práctica

lo aprendido a lo largo de nuestros estudios en la Escuela de Bibliotecología y Documentación con el firme propósito de buscar siempre soluciones a los problemas que se presenten y de enmendar los errores que por desconocimiento los hemos cometido.

ANEXO 1

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE.... ENCUESTA PARA LOS USUARIOS

La Biblioteca Municipal de la Parroquia de...., con el fin de conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios, desea realizar la siguiente encuesta.
Para ello, le solicita contestar el siguiente cuestionario:

- 1. ¿Conoce que en su parroquia hay una biblioteca? Sí----- No.....**
- 2. ¿Usted utiliza la Biblioteca de su Parroquia? Sí----- No.....**
- 3. ¿Conoce los servicios y recursos que presta la biblioteca de su parroquia? Sí.....No.....**
- 4. ¿Sabía que en la biblioteca de su parroquia se brinda apoyo pedagógico a los niños/as? Sí.....No.....**
- 5. ¿Sabía usted que la biblioteca de su parroquia organiza actividades culturales y educativas? Sí.....No....**
- 6. ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca?**
 - Todos los días.....
 - semanalmente.....
 - cada quince días.....
 - Cada mes.....
 - Ocasionalmente.....
- 7. ¿A qué acude a la biblioteca? (marque hasta tres opciones)**
 - A buscar información en (libros, revistas, Internet, diarios)
 - A estudiar solo
 - A estudiar en grupo
 - A solicitar un préstamo a domicilio.
 - A resolver alguna duda
 - A imprimir algún documento
- 8. ¿Con qué frecuencia encuentra lo que busca?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca

9. ¿Cuánto tiempo está en la biblioteca el día que lo utiliza?

- Menos de media hora
- Hora
- De una a 3 horas

10. Respecto al volumen de recursos (equipos de computación, libros, CD-ROM...) de que dispone la Biblioteca considera que es:

- Insuficiente
- Suficiente
- Actualizado
- Desactualizado

11. ¿Cómo considera que es el fondo bibliográfico que existe en la Biblioteca?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

12. ¿Se considera bien atendido por la Bibliotecaria? Si..... No.....

13. ¿Cómo piensa que se podría mejorar los servicios y recursos de la Biblioteca? (escoja tres opciones)

- Incrementado el fondo bibliográfico
- Actualizando los libros
- Difundiendo mejor los servicios existentes
- Aumentando el número de computadoras
- Ofreciendo Internet de banda ancha
- Disponiendo de un local adecuado
- Guiando a los usuarios para usar los servicios de la Biblioteca

14. ¿Cómo considera la infraestructura de la Biblioteca?

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Regular

15. ¿Cree que el horario de atención de la Biblioteca es?:

- Suficiente
- Insuficiente

16. Por favor escriba un comentario o sugerencia que nos ayude a renovar los servicios de la Biblioteca.

.....

.....

.....

.....

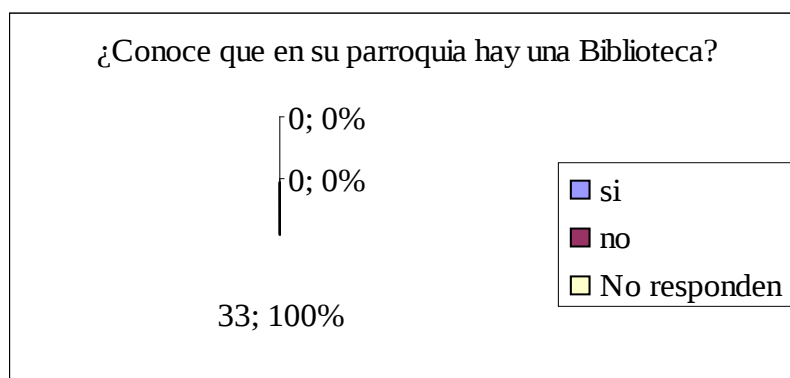
Muchas gracias por colaborar en esta encuesta

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE EL VALLE

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Municipal de la Parroquia de El Valle se ha aplicado una encuesta a nivel de los estudiantes que asisten a la biblioteca, la misma que se ha aplicado a 33 personas, obteniendo los siguientes resultados:

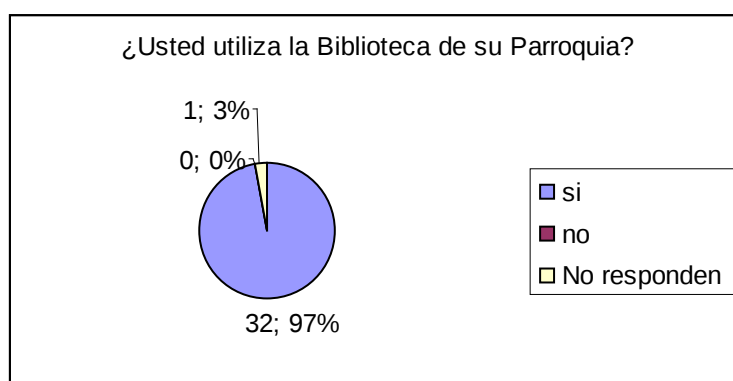
-1-

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Conoce que en su parroquia hay una Biblioteca?	33	0	0



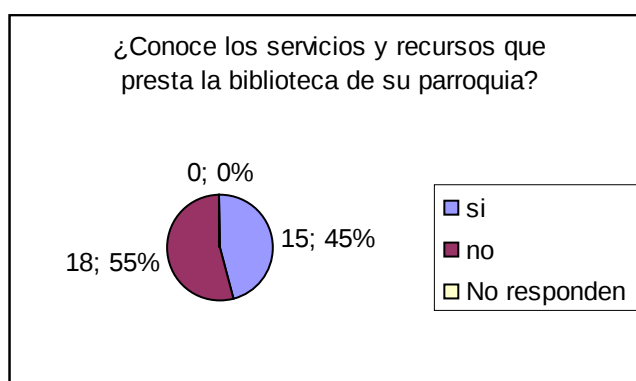
1. El 100% de los estudiantes sabe que en la parroquia existe la biblioteca.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Usted utiliza la Biblioteca de su Parroquia?	32	0	1



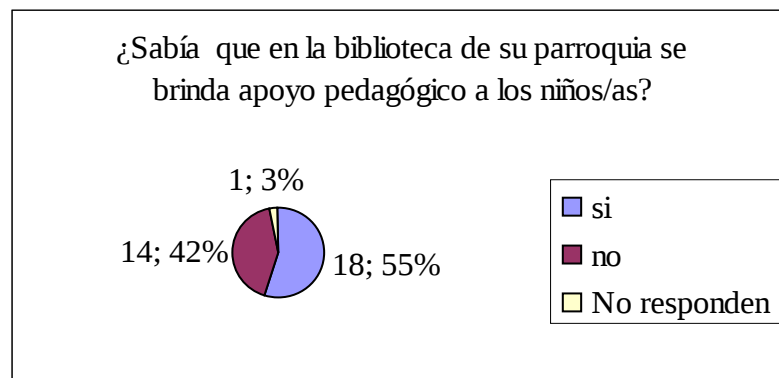
2. El 97% de los estudiantes hace uso de la biblioteca. El 3%, no responde la pregunta.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Conoce los servicios y recursos que presta la biblioteca de su parroquia?	15	18	0



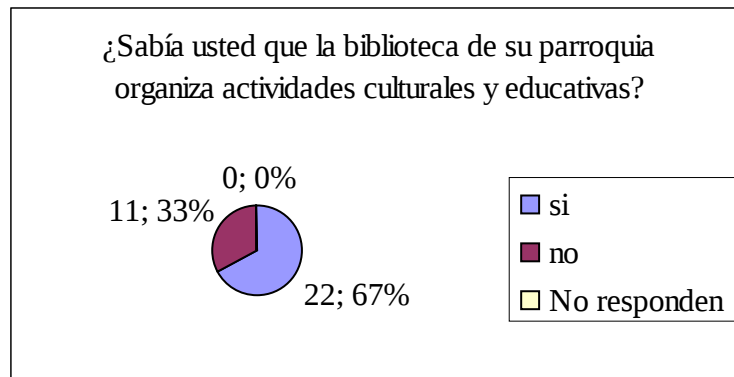
3. El 55% no conoce los servicios y recursos que presta la biblioteca. El 45%, si los conoce.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Sabía que en la biblioteca de su parroquia se brinda apoyo pedagógico a los niños/as?	18	14	1



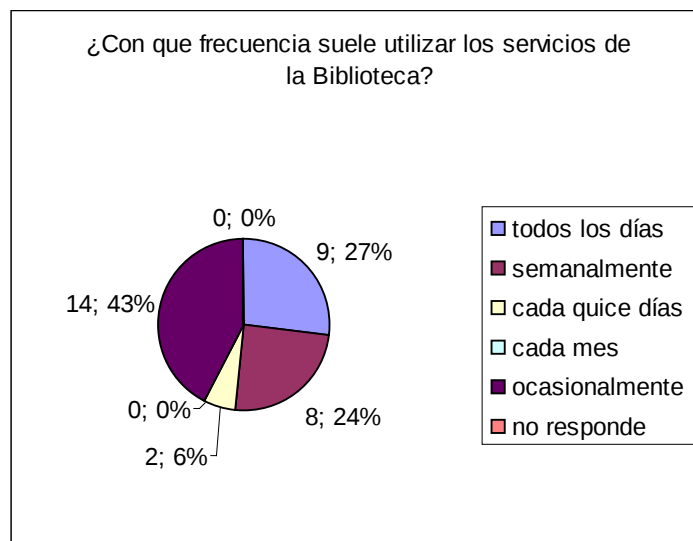
4. El 55% sabe que en la biblioteca se brinda apoyo pedagógico a los niños/as; el 42%, no lo sabe y el 3%, no responde la pregunta.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Sabía usted que la biblioteca de su parroquia organiza actividades culturales y educativas?	22	11	0



5. El 67% de los encuestados sabe que la biblioteca de la parroquia organiza actividades culturales y educativas. El 33%, no lo sabe.

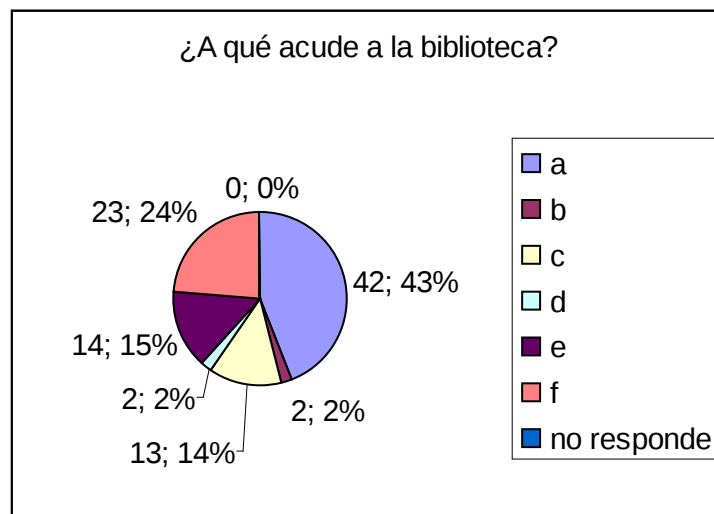
Pregunta	Resultados					
	Todos los días	Semanalmente	cada quince días	cada mes	Ocasionalmente	no responde
¿Con que frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca?	9	8	2	0	14	0



6. El 27% de los estudiantes concurre a la biblioteca todos los días a utilizar los servicios; un 24%, semanalmente; un 6%, cada quince días y un 43%, ocasionalmente.

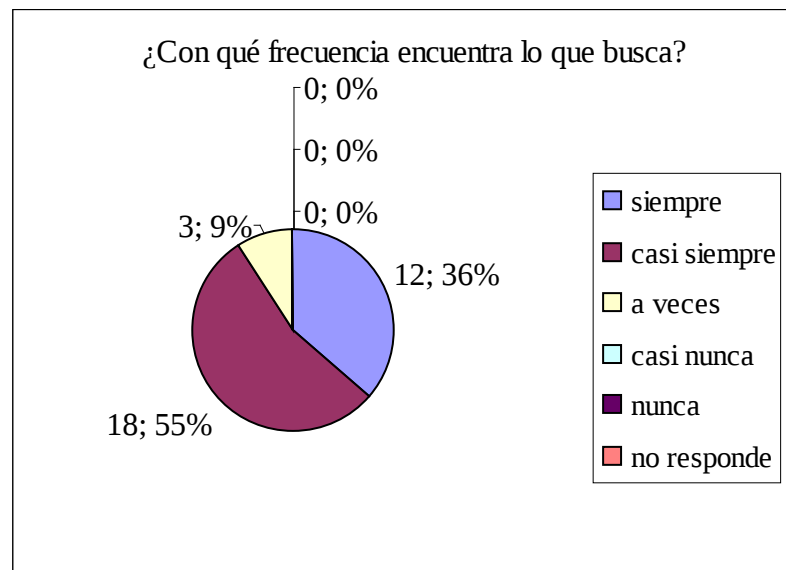
Pregunta	Respuesta: marque tres opciones					
	a	b	c	d	e	f
¿A qué acude a la biblioteca?	42	2	13	2	14	23
						0

- a) A buscar información en (libros, revistas, Internet, diarios)
- b) A estudiar solo
- c) A estudiar en grupo
- d) A solicitar un préstamo a domicilio
- e) A resolver alguna duda
- f) A imprimir algún documento



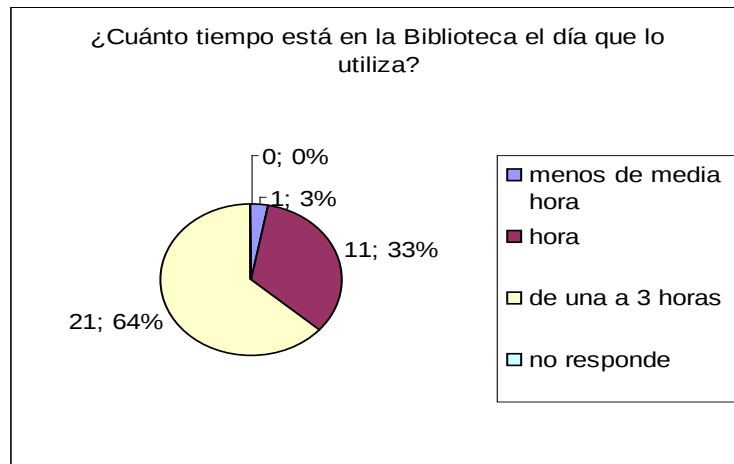
7. El 43% asiste a la biblioteca a buscar información en libros, revistas, Internet, diarios); un 2%, a estudiar solo; un 15%, a estudiar en grupo; un 2%, a solicitar un préstamo a domicilio; un 14%, a resolver alguna duda y un 24%, a imprimir algún documento.

Pregunta	Respuesta					
	siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca	no responde
¿Con qué frecuencia encuentra lo que busca?	12	18	3	0	0	0



8. El 36% siempre encuentra lo que busca; el 55%, casi siempre y el 9%, casi nunca.

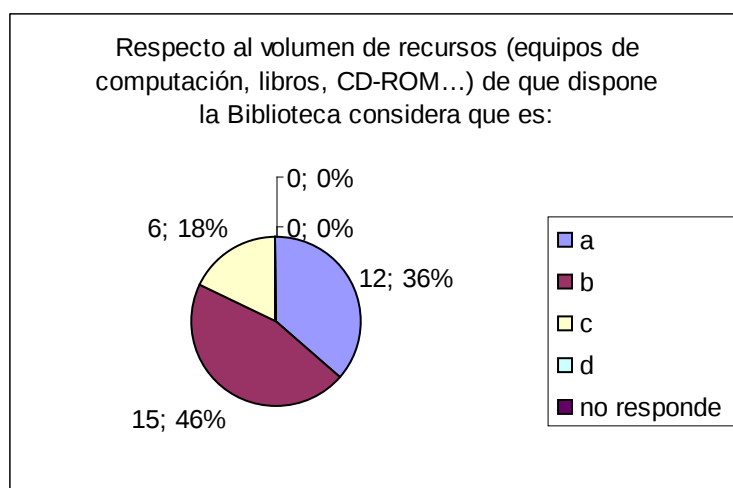
Pregunta	Respuesta			
	menos de media hora	hora	de una a 3 horas	no responde
¿Cuánto tiempo está en la Biblioteca el día que lo utiliza?	1	11	21	0



9. Un 3% de los usuarios el día que utiliza los servicios de la biblioteca está menos de una hora; el 33%, una hora y el 64%, de una a tres horas.

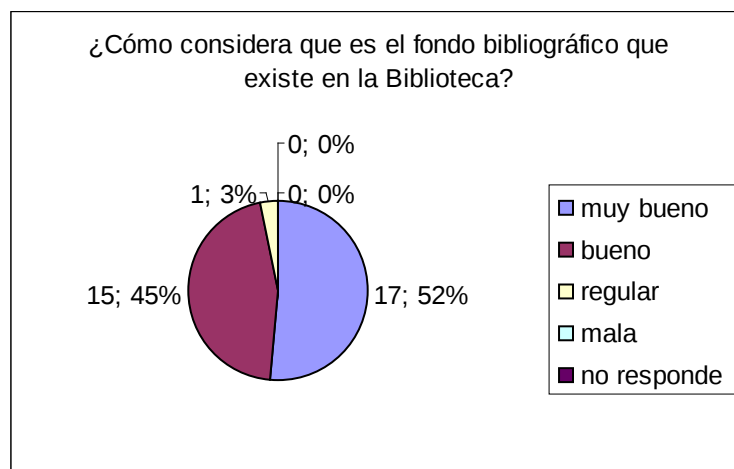
Pregunta	Respuesta				
	a	b	c	d	no responde
Respecto al volumen de recursos (equipos de computación, libros, CD-ROM...) de que dispone la Biblioteca considera que es:	12	15	6	0	0

- a) Insuficiente
- b) Suficiente
- c) Actualizado
- d) Desactualizado



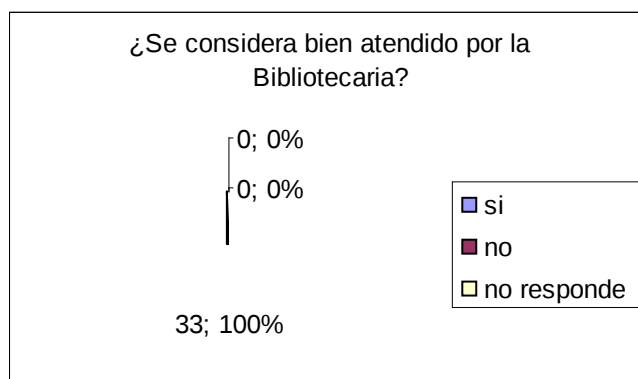
10. Respecto al volumen de recursos (equipos de computación, libros, CD-ROM.....) de que dispone la biblioteca el 36% considera que es insuficiente; el 46%, que es suficiente y el 18%, considera que es actualizado.

Pregunta	Respuesta				
	muy bueno	bueno	regular	mala	no responde
¿Cómo considera que es el fondo bibliográfico que existe en la Biblioteca?	17	15	1	0	0



11. El 52% de los encuestados considera que el fondo bibliográfico que existe en la biblioteca es muy bueno; el 45%, que es bueno y el 3%, que es regular.

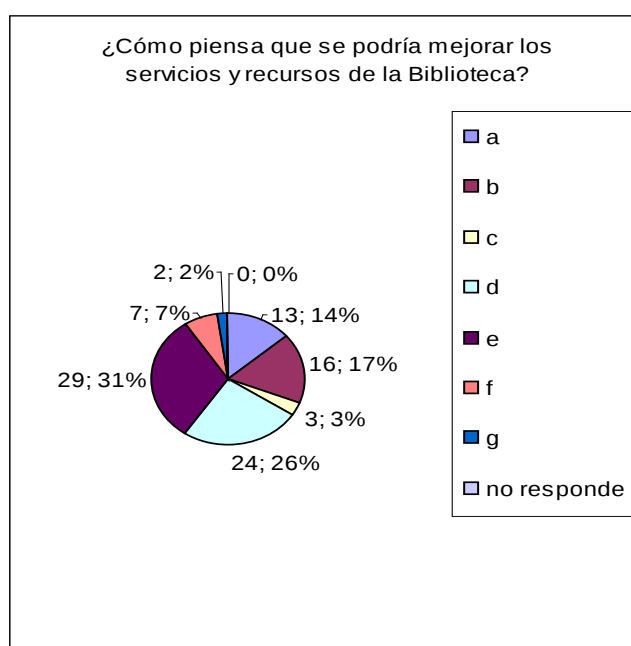
Pregunta	Respuesta		
	si	no	no responde
¿Se considera bien atendido por la Bibliotecaria?	33	0	0



12. El 100% de los estudiantes cree que es muy bien atendido por la persona encargada de la biblioteca.

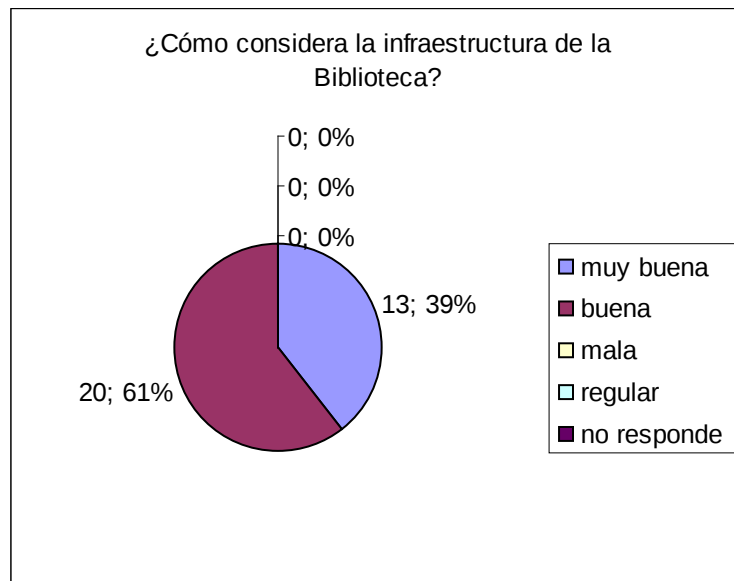
Pregunta	Respuesta: escoja tres opciones							
	a	b	c	d	e	f	g	no responde
¿Cómo piensa que se podría mejorar los servicios y recursos de la Biblioteca?	13	16	3	24	29	7	2	0

- a) Incrementando el fondo bibliográfico
- b) Actualizando los libros
- c) Difundiendo mejor los servicios existentes
- d) Aumentando el número de computadoras
- e) Ofreciendo Internet de banda ancha
- f) Disponiendo de un local adecuado
- g) Guiando a los usuarios para usar los servicios de la Biblioteca



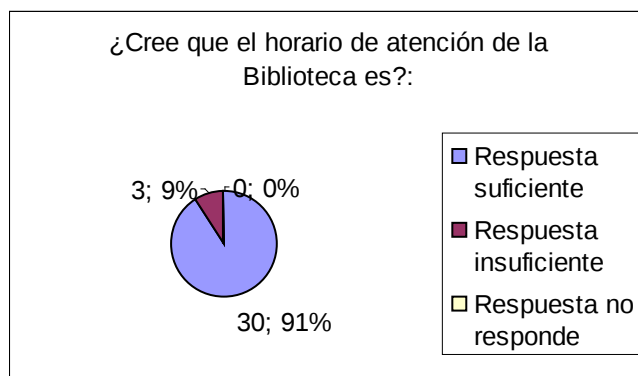
13. Acerca de la mejora de servicios de la biblioteca, un 14% de encuestados piensa que se debe incrementar el fondo bibliográfico; un 17%, actualizar los libros; el 3%, difundir mejor los servicios existentes; el 26%, aumentar el número de computadoras; el 31%, ofrecer Internet de banda ancha; un 7%, disponer de un local adecuado; y, un 2%, guiar a los usuarios para usar los servicios de la biblioteca.

Pregunta	Respuesta				
	muy buena	buena	mala	regular	no responde
¿Cómo considera la infraestructura de la Biblioteca?	13	20	0	0	0



14. El 39% de los estudiantes estima que la infraestructura de la biblioteca es muy buena y el 61% lo califica como buena.

Pregunta	Respuesta		
	suficiente	insuficiente	no responde
¿Cree que el horario de atención de la Biblioteca es?:	30	3	0



15. El 91% considera que el horario de atención es suficiente y un 9% que es insuficiente.

CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE EL VALLE

Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Municipal de El Valle, podemos plantear las siguientes conclusiones:

- La totalidad de usuarios de la Biblioteca Municipal de El Valle conoce de su existencia.
- La mayoría de ellos hace uso de la biblioteca.
- Un poco más de la mitad de estos usuarios, sin embargo, desconoce los servicios y recursos que esta biblioteca presta a la comunidad.
- Un servicio que sí es conocido por un poco más de la mitad de usuarios es el servicio de apoyo pedagógico.
- Otro servicio bastante conocido por la comunidad de usuarios es el de las actividades culturales y educativas.
- El uso frecuente de la biblioteca se ubica apenas en un poco más de la mitad de la población usuaria.
- Un índice muy bajo de usuarios utiliza la biblioteca como centro de consulta e investigación.
- El nivel de éxito en la consulta, en cambio, es bastante alto.
- La mayoría de usuarios permanece una gran cantidad de tiempo en la biblioteca.
- El volumen de recursos bibliográficos es considerado suficiente por un alto porcentaje, pero otro porcentaje igualmente importante lo considera

insuficiente. Un porcentaje mínimo, sin embargo, considera que estos recursos son actualizados.

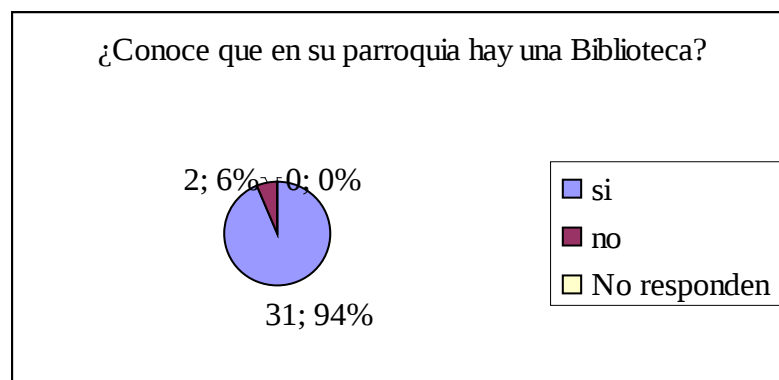
- A pesar de lo anterior, la gran mayoría de usuarios aprecia positivamente el fondo de la biblioteca.
- La totalidad de usuarios está satisfecha con la atención brindada por la bibliotecaria.
- Más de la mitad de usuarios considera que los servicios y recursos de la biblioteca podrían mejorar incrementando computadoras y brindando el servicio de Internet de banda ancha.
- Todos los usuarios están satisfechos con la infraestructura de la biblioteca.
- El horario de atención de la biblioteca es satisfactorio para la mayoría de usuarios.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SININCAY

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Municipal de la Parroquia de Sinincay se ha aplicado una encuesta a nivel de los estudiantes y profesores que asisten a la biblioteca, la misma que se ha aplicado a 33 personas y se han obtenido los siguientes resultados:

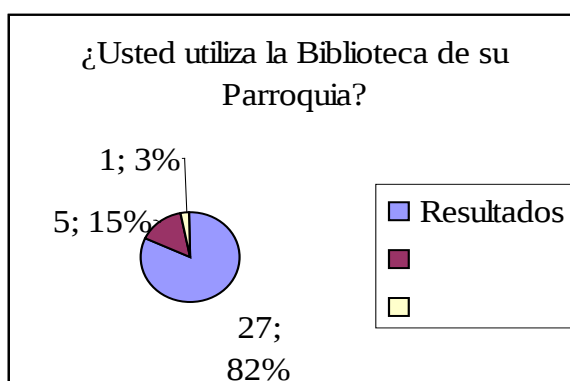
-1-

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Conoce que en su parroquia hay una Biblioteca?	31	2	0



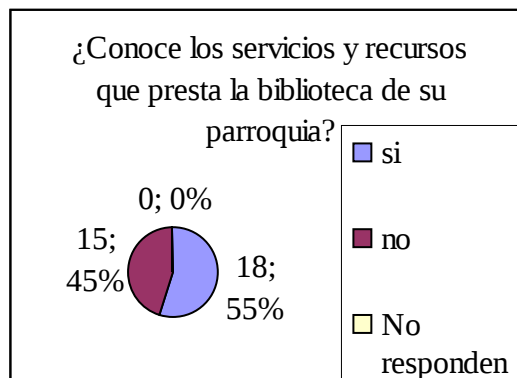
1. El 94% de los estudiantes sabe que en la parroquia existe la biblioteca y el 6% no lo sabe.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Usted utiliza la Biblioteca de su Parroquia?	27	5	1



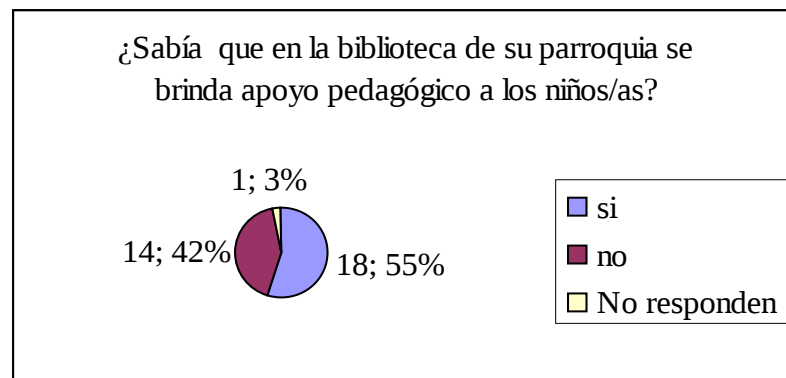
- El 82% de los estudiantes hace uso de la biblioteca, el 15% no la utiliza y un 3% no responde la pregunta.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Conoce los servicios y recursos que presta la biblioteca de su parroquia?	18	15	0



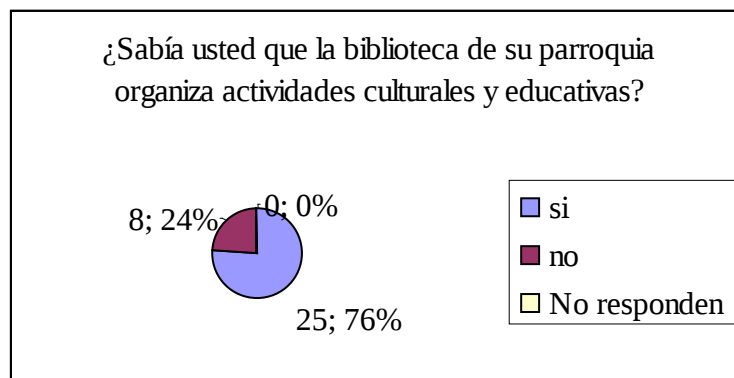
3. El 55% sí conoce los servicios y recursos que presta la biblioteca y el 45% no los conoce.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Sabía que en la biblioteca de su parroquia se brinda apoyo pedagógico a los niños/as?	18	14	1



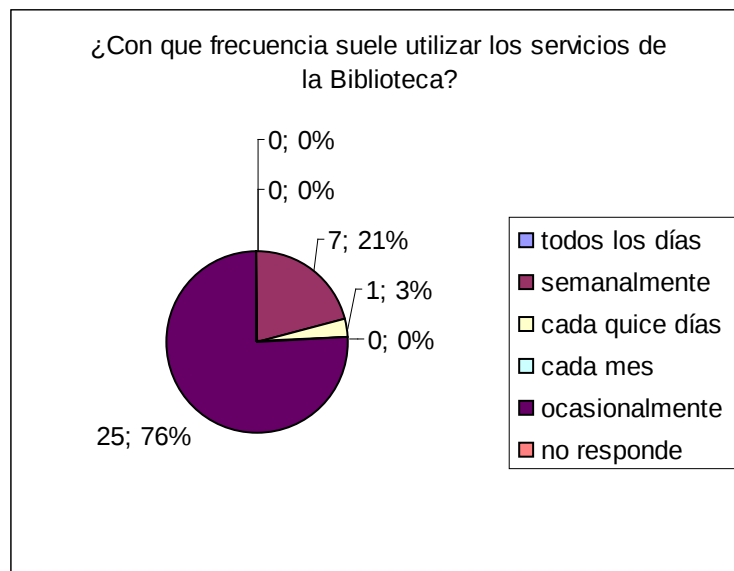
4. El 55% sabe que en la biblioteca se brinda apoyo pedagógico a los niños/as, el 42% no lo sabe y el 3% no responde la pregunta.

Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Sabía usted que la biblioteca de su parroquia organiza actividades culturales y educativas?	25	8	0



5. El 76% de los encuestados sabe que la biblioteca de la parroquia organiza actividades culturales y educativas, el 24% no lo sabe.

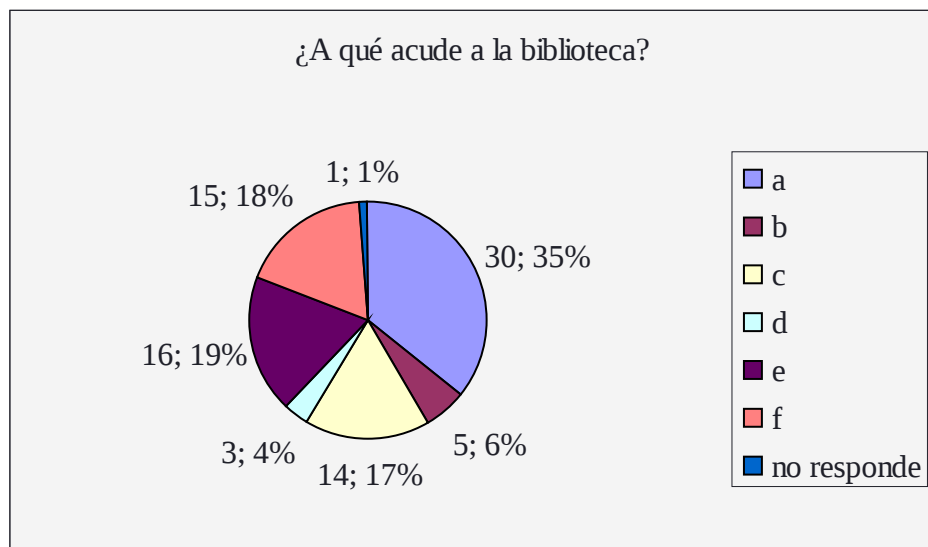
Pregunta	Resultados					
	todos los días	Semanal-mente	cada quince días	cada mes	Ocasional-mente	no responde
¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca?	0	7	1	0	25	0



6. Un 21% suele utilizar los servicios de la biblioteca semanalmente, un 3% cada quince días y un 76% ocasionalmente.

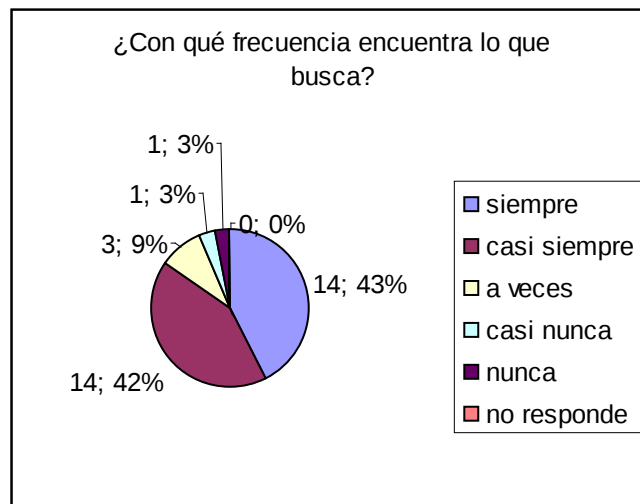
Pregunta	Resultados						
	a	b	c	d	e	f	no responde
¿A qué acude a la biblioteca?	30	5	14	3	16	15	1

- a) A buscar información en (libros, revistas, Internet, diarios)
- b) A estudiar solo
- c) A estudiar en grupo
- d) A solicitar un préstamo a domicilio
- e) A resolver alguna duda
- f) A imprimir algún documento



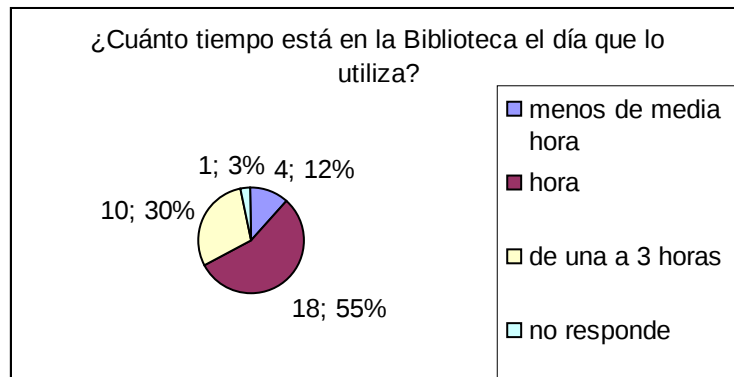
7. El 35% de los encuestados acude a la biblioteca a buscar información en libros, revistas, Internet, diarios, un 6% a estudiar solo, un 17% a estudiar en grupo, un 4% a solicitar un préstamo a domicilio, un 19% a resolver alguna duda y un 18% a imprimir algún documento.

Pregunta	Respuesta					
	siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca	no responde
¿Con qué frecuencia encuentra lo que busca?	14	14	3	1	1	0



8. El 43% encuentra siempre lo que busca, el 42% casi siempre, el 9% a veces, el 3% casi nunca y el 3% nunca.

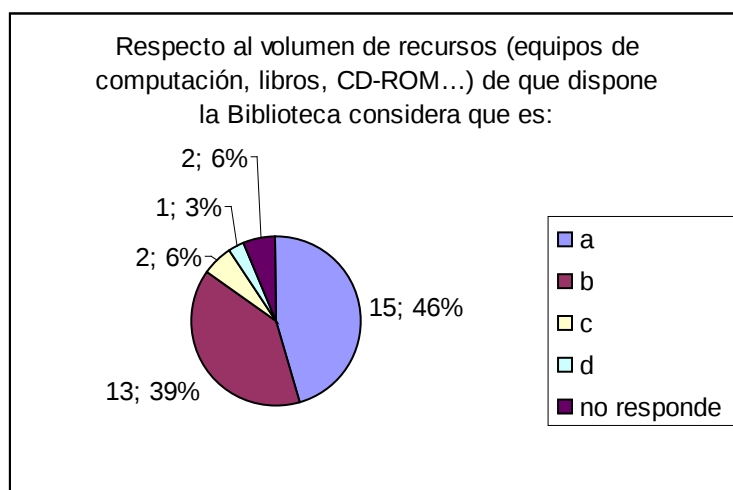
Pregunta	Respuesta			
	menos de media hora	hora	de una a 3 horas	no responde
¿Cuánto tiempo está en la Biblioteca el día que lo utiliza?	4	18	10	1



9. El 12% de estudiantes utiliza la biblioteca menos de media hora, el 55% una hora y el 30% de una a tres horas.

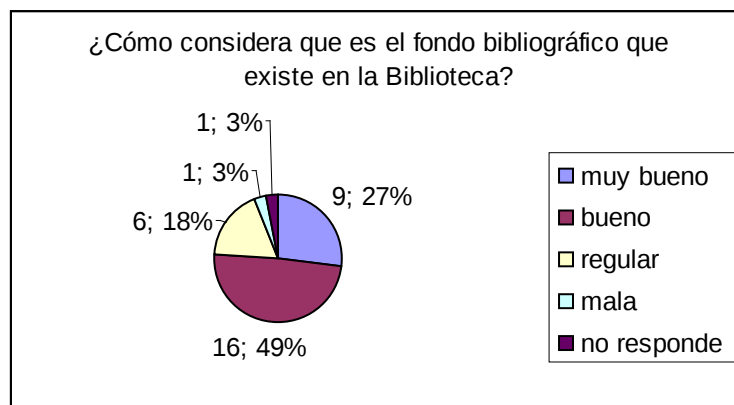
Pregunta	Respuesta				no responde
	a	b	c	d	
Respecto al volumen de recursos (Equipos de computación, libros, CD-ROM...) de que dispone la Biblioteca considera que es:	15	13	2	1	2

- a) Insuficiente
- b) Suficiente
- c) Actualizado
- d) Desactualizado



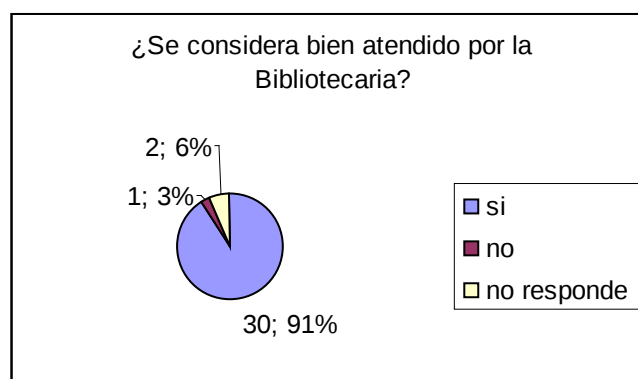
10. Respecto al volumen de recursos (equipos de computación, libros, CD-ROM.....) de que dispone la biblioteca el 46% de los estudiantes considera que es insuficiente, el 39% suficiente, el 6% actualizado, el 3% desactualizado y el 6% no responde la pregunta.

Pregunta	Respuesta				
	muy bueno	bueno	regular	mala	no responde
¿Cómo considera que es el fondo bibliográfico que existe en la Biblioteca?	9	16	6	1	1



11. El 27% de los usuarios cree que el fondo bibliográfico que existe en la biblioteca es muy bueno, un 49% bueno, el 18% regular, un 3% malo y el 3% no responde la pregunta.

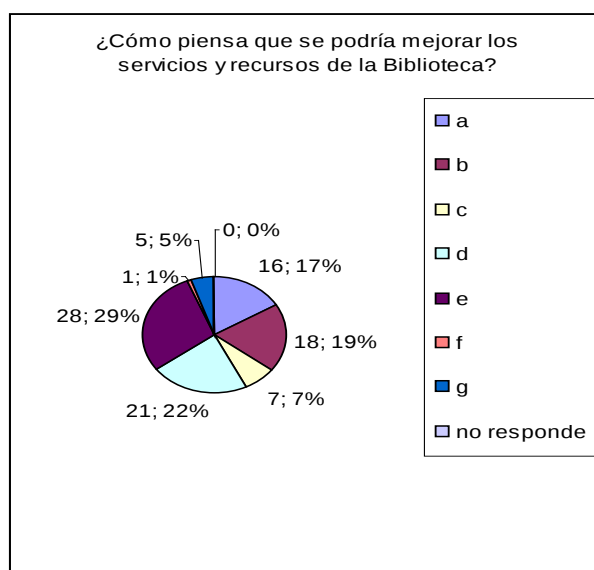
Pregunta	Resultados		
	si	no	No responden
¿Se considera bien atendido por la Bibliotecaria?	30	1	2



12. El 91 % de los encuestados se considera bien atendido por la bibliotecaria y el 3% no, el 6% no responde.

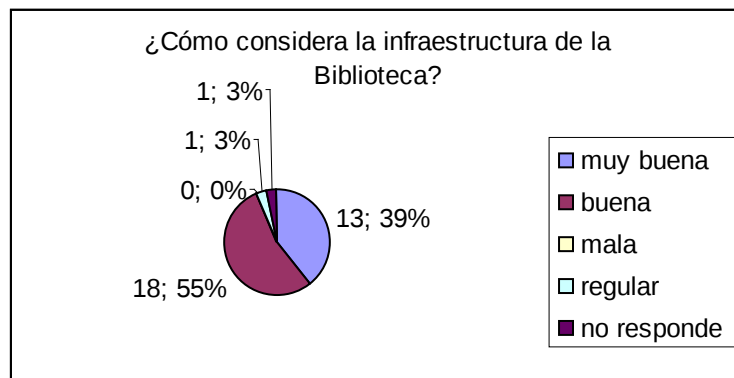
Pregunta	Respuesta: escoja tres opciones						
	a	b	c	d	e	f	g
¿Cómo piensa que se podría mejorar los servicios y recursos de la Biblioteca?	16	18	7	21	28	1	5
							no responde
							0

- a) Incrementando el fondo bibliográfico
- b) Actualizando los libros
- c) Difundiendo mejor los servicios existentes
- d) Aumentando el número de computadoras
- e) Ofreciendo Internet de banda ancha
- f) Disponiendo de un local adecuado
- g) Guiando a los usuarios para usar los servicios de la Biblioteca



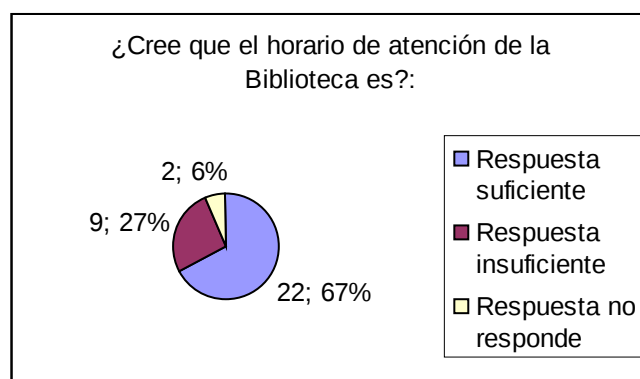
13. Acerca de cómo se podría mejorar los servicios que presta la biblioteca, un 17% de encuestados piensa que incrementando el fondo bibliográfico, un 19% actualizando los libros, el 7% difundiendo mejor los servicios existentes, el 22% aumentando el número de computadoras, 29% menciona que ofreciendo Internet banda ancha, un 1% disponiendo de un local adecuado y un 5% considera guiando a los usuarios para usar los servicios de la biblioteca.

Pregunta	Respuesta				
	muy buena	buena	mala	regular	no responde
¿Cómo considera la infraestructura de la Biblioteca?	13	18	0	1	1



14. El 39% de los estudiantes estima que la infraestructura de la biblioteca es muy buena, el 55% lo califica como buena, el 3% como regular y el 3% no responde la pregunta.

Pregunta	Respuesta		
	suficiente	insuficiente	no responde
¿Cree que el horario de atención de la Biblioteca es?:	22	9	2



15. El 67% considera que el horario de atención es suficiente, un 27% que es insuficiente y el 6% no responde la pregunta.

CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SININCAY

Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Municipal de Sinincay, podemos plantear las siguientes conclusiones:

- Casi todos los usuarios conocen la existencia de la Biblioteca
- La mayoría hace uso de ella
- Cerca de la mitad de usuarios desconoce los servicios y recursos que presta
- Solo un poco más de la mitad de usuarios sabe que la Biblioteca brinda el servicio de apoyo pedagógico.
- Un servicio bien conocido por los usuarios es el de las actividades educativas y cultural.
- Una considerable mayoría utiliza la biblioteca tan solo ocasionalmente
- Un porcentaje reducido de usuarios acude a la biblioteca a buscar información en libros, revistas, Internet, diarios, etc.
- La satisfacción en las consultas a la biblioteca ocupa un índice elevado
- El tiempo de uso de la biblioteca es bastante alto
- Casi la mitad de usuarios considera que el volumen de recursos de la biblioteca es insuficiente.
- A pesar de lo anterior, la tercera parte de usuarios acepta como bueno el fondo bibliográfico.

- Todos los usuarios, salvo unos pocos, están satisfechos con la atención brindada por la bibliotecaria.
- Más de la mitad de usuarios considera que los servicios y recursos de la biblioteca podrían mejorar con el incremento de computadoras y el acceso a Internet de banda ancha.
- La infraestructura de la biblioteca satisface a la mayoría de sus usuarios
- La mayoría de usuarios está satisfecha, también, con los horarios de atención

ANEXO 2

EJEMPLO:

**DE CARTA DE SERVICIOS
BIBLIOTECA
UNIVERSIDAD DE OVIEDO**

MISIÓN DE LA BIBLIOTECA

La misión de la Biblioteca de la Universidad de Oviedo (BUO) es servir de apoyo para la investigación, la docencia, el aprendizaje y la capacitación profesional, fomentar el desarrollo del saber y de la cultura, y proporcionar las herramientas y los recursos necesarios para organizar, manejar y difundir la información.

Nuestra biblioteca quiere ser una institución "orientada al usuario".

QUÉ OFRECEMOS

Una Biblioteca abierta a todos los miembros de la comunidad universitaria, así como a la sociedad asturiana.

Una colección de documentos imprescindibles para el estudio y la enseñanza.

La información científica y la documentación necesarias para la investigación.

Los recursos electrónicos para acceder a la información en soporte digital.

Los servicios presenciales y en línea adecuados a la demanda de nuestros usuarios.

Un equipo de personal cualificado a disposición de la comunidad universitaria.



Carta de Servicios

Biblioteca



UNIVERSIDAD DE OVIEDO

NUESTRO COMPROMISO CON LOS USUARIOS

Ofrecer un horario de apertura continuado de 9 a 20,30 horas (para mayor información véanse los horarios de cada Biblioteca en la página Web de la BUO: <http://buo.uniovi.es/>)

Dar respuesta a la demanda sobre nuestros servicios en un tiempo máximo de 48 h. Si no se pudiese satisfacer la demanda, nos comprometemos a orientar al usuario acerca de otros organismos o servicios donde obtener respuesta.

Proporcionar en el plazo más breve posible cualquier documento que se encuentre en otra biblioteca de la Universidad de Oviedo o en otras bibliotecas, españolas o extranjeras.

Facilitar el préstamo y la reserva de los materiales señalados en el Reglamento de la BUO.

Ofrecer cursos de formación básicos y especializados sobre el uso de los recursos de información y los servicios bibliotecarios.

Adquirir la bibliografía básica recomendada en las guías docentes y actualizarla cada curso.

Desarrollar y gestionar la colección para facilitar las labores de estudio, docentes e investigadoras.

Disponer de red Wifi en todas las dependencias bibliotecarias.

Proporcionar acceso remoto a alumnos y docentes para facilitar la consulta de nuestros recursos.

Prestar ordenadores portátiles para trabajos individuales o en grupo.

CÓMO UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS Y RECURSOS

Los usuarios deben:

Respetar las instalaciones, equipos y materiales bibliográficos y usarlos para los fines que les son propios.

Utilizar los servicios de la Biblioteca sin perturbar el desarrollo del servicio y los derechos de otros usuarios.

Cumplir los trámites establecidos en la normativa bibliotecaria para uso de materiales bibliográficos, documentales en cualquier soporte.

Cumplir la normativa vigente, que se puede consultar en la página Web de la Biblioteca.

Colaborar con el personal de la Biblioteca para el correcto funcionamiento del servicio e identificarse como usuario si así se le requiere.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sus recomendaciones son imprescindibles para mejorar nuestros servicios. Puede hacerlas llegar a través la dirección de correo electrónico: biblio@uniovi.es

Existen buzones de sugerencias en todos los centros de la Biblioteca.

La Biblioteca difundirá periódicamente las quejas o sugerencias recibidas que hayan significado una mejora para la institución.

INDICADORES DE CALIDAD

La BUO ha establecido indicadores para medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Entre ellos están:

El grado de satisfacción de los usuarios mediante la realización de encuestas.

El porcentaje de demandas satisfechas de modo inmediato, en un plazo inferior a 48 horas y en un plazo inferior a 15 días.

El número de quejas y sugerencias recibidas anualmente y las mejoras motivadas por ellas.

SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

- o Adquisición y catalogación de publicaciones y recursos de información.
- o Acceso a salas de consulta y de estudio.
- o Préstamo y reserva de documentos.
- o Préstamo y reserva de ordenadores portátiles.
- o Préstamo interbibliotecario.
- o Acceso a las colecciones digitales.
- o Publicación electrónica de tesis doctorales.
- o Formación de usuarios.
- o Orientación bibliográfica.

Sobre todos ellos puede encontrar más información en la página Web de la Biblioteca: <http://buo.uniovi.es/>

CONTACTE CON LA BUO

Biblioteca Central	985104053 buocentral@uniovi.es
Biblioteca de Biología	985104849 buopbiol@uniovi.es
Biblioteca de Ciencias de la Educación	985103214 buoccee@uniovi.es
Biblioteca de Ciencias de la Salud	985102702 buobcs@uniovi.es
Biblioteca de Ciencias e Informática	985103318 buocfmi@uniovi.es
Biblioteca de Ciencias Jurídico Sociales	985103778 buocjs@uniovi.es
Biblioteca de Geología	985103122 buogeol@uniovi.es
Biblioteca de Humanidades	985104949 buobh@uniovi.es
Biblioteca de la E.T.S.I. de Minas	985104274 buoem@uniovi.es
Biblioteca de la Escuela Jovellanos	985182172 buoeueg@uniovi.es
Biblioteca de Magisterio	985103404 buomagis@uniovi.es
Biblioteca de Psicología	985104126 buopsico@uniovi.es
Biblioteca de Química	985103470 buoquimica@uniovi.es
Biblioteca de Tecnología y Empresa	985182328 buobte@uniovi.es
Biblioteca Politécnica de Mieres	985458013 buobpm@uniovi.es
Servicio de Información Bibliográfica	985104056 infobiblio@uniovi.es

ANEXO 3

PLAN DE SOCIALIZACION DE LAS CARTAS GUÍAS DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LAS PARROQUIAS DE EL VALLE Y SININCAY

La socialización de las Cartas Guías de Servicios de las Bibliotecas de El Valle y Sinincay se llevará acabo mediante un seminario taller dirigido a los delegados de los establecimientos educativos (docentes, estudiantes) y líderes comunitarios parroquiales, actividad en el cual se dará a conocer su contenido, así como su grado de aceptación, en base al siguiente cronograma de actividades:

1. Presentación de las Cartas de Guías de Servicios y Recursos para las Bibliotecas de las Parroquias de El Valle y Sinincay, para lo cual las bibliotecarias organizarán en sus respectivas comunidades un programa especial para dar a conocer detalladamente el contenido de la carta. Se comprometerá la asistencia de las principales autoridades de las parroquias, de las delegaciones de los gobiernos estudiantiles y de los directores de cada centro educativo, al igual que de los líderes comunitarios.
2. Aplicación de encuestas a todos los asistentes para medir el grado de aceptación del nuevo instrumento de promoción de las bibliotecas.
3. Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas para gestionar la edición, publicación y difusión de las cartas guías de servicios y recursos bibliotecarios.

PLAN DE SOCIALIZACIÓN			
ACTIVIDADES	OBJETIVOS	FECHA Y HORA	MATERIALES Y RECURSOS
Presentación de la carta guía de servicios	Exponer la visión y contenidos de las cartas a los delegados de los establecimientos educativos y líderes comunitarios	22 de octubre del 2010 a las 9H00	(Computador, Infocus, etc.)
Encuestas	Establecer el grado general de aceptación de la carta guía de servicios	22 de octubre del 2010 a las 10H00	Formularios
Evaluación	Analizar los resultados obtenidos	29 de octubre del 2010 a las 9 H00	Documentos

ENCUESTA PARA ESTABLECER EL GRADO GENERAL DE ACEPTACIÓN DE LA CARTA GUÍA DE SERVICIOS

Nombre:.....

Representante de:.....

- 1. ¿Usted está de acuerdo con este nuevo método de promoción de la biblioteca?**

Sí.....

No.....

- 2. ¿Considera usted que esta carta guía de servicios y recursos bibliotecarios constituye una herramienta de difusión de la biblioteca?**

Sí.....

No.....

- 3. ¿Cree usted que en este documento se explica claramente la esencia de los servicios y recursos que posee nuestra biblioteca?**

Sí.....

No.....

- 4. ¿Para usted está claro el contenido de esta carta guía de servicios y recursos de la biblioteca?**

Sí.....

No.....

- 5. ¿Cree usted que se debería agregar algún elemento a esta carta?**

Sí.....

No.....

Si su respuesta es positiva, por favor indique que quiere que se agregue.....
.....

- 6. ¿Cree usted que se debería quitar algún elemento a esta carta?**

Sí.....

No.....

Si su respuesta es positiva, por favor indique que quiere que se quite.....
.....

- 7. ¿Cómo califica usted esta carta guía de servicios y recursos de la biblioteca?**

Muy buena.....

Buena.....

Malo.....

Regular.....

BIBLIOGRAFÍA

- BIBLIOTECA NACIONAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA. Carta compromiso con el ciudadano. [s.l.], Biblioteca Nacional de la República Argentina, 2003.
www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/carta_compromiso/docs/1ra_Carta_Biblioteca_Nac.pdf
- BUONOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología. 2da. ed. aum. Buenos Aires: Marymar, 1976.
- CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas. Madrid, Salamanca: [s.e.], 1990.
- CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES. Conoce tu biblioteca pública. 2da. ed. México: Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2001.
- DAVIES, Ruth Ann. La biblioteca escolar: propulsora de la educación. Buenos Aires: Browker, 1974.
- ENCICLOPEDIA BARSA DE CONSULTA FACIL. Buenos Aires: Encyclopedia Británica, 1960. Tomo III.
- ENCICLOPEDIA UNIVERSAL ILUSTRADA EUROPEO-AMERICANA. Barcelona: José Espasa e hijos, [s.f.]. Tomo VIII.
- FEKETE, Lourdes María Rosa. I Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas: programas de acción alternativa desde Latinoamérica para la sociedad del conocimiento, Buenos Aires, 26, 27 y 28 de Agosto del 2004, Buenos Aires: [s.e.], 2004.
www.inforosocial.net/ponencias/eje04/87.pdf
- HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS.
<http://www.hiperlibro.net/contenidos/Bibliotecas.pdf>
- JUNTA DE ANDALUCIA. Manual de elaboración de cartas de servicios. Andalucía: Consejería de Gobernación, 2004.
www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/com/bin/portal/AdministracionLocal/Publicaciones/manual_cartas_servicios/cartas_servicios.pdf

- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. Guía para el desarrollo de cartas de servicios. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 2006.
www.map.es/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sgt/Monografias/parrafo/01111111111114/text_es_files/file/Guia_Cartas_junio06.pdf
- MUÑOZ CANTERO, Jesús Miguel. Las cartas de servicio en la Universidad: el camino andado y pendiente. Cádiz: Universidad de Cádiz, 2008.
- ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. Zaragoza: [s.e.], [s.f.]
www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf
- RAMIREZ DOMINGUEZ, Dolores. La Carta de Compromisos de la Biblioteca de La Rioja. La Rioja: [s.e.], [s.f.].
www.larioja.org/npRioja/components/ged/tools/dlg/dlg_opendocument.jsp?Download=false&IdDoc=438660&IdGed=25264
- UNESCO. Manifiesto de la UNESCO para bibliotecas públicas. París: UNESCO, 1994.
- UNIVERSIDAD DE MURCIA. Guía para la elaboración de cartas de servicios. Murcia: Unidad para la Calidad, 2007. (Plan de calidad en los servicios universitarios de Murcia 2006/2010).
www.um.es/unica/plan-servicios-umu/guia-cartas-servicio.pdf
- UNIVERSIDAD DE GRANADA. Guía para la elaboración de cartas de servicios. Granada, Universidad de Granada, [s.f.].
- VÁZQUEZ VÁZQUEZ, Joaquín. Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas. Andalucía: BPE-BP, 2003.
www.aab.es/pdfs/baab82/82a2.pdf.
- http://books.google.com.ec/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA120&lpg=PA120&dq=carta+del+usuario+de+los+servicios+publicos-belgica&source=bl&ots=xUaYavduwz&sig=3seZYQ7FDod_sFooXzLXGgC2coY&hl=es&ei=-L27Sp3sOZORtgetiamhDQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3#v=onepage&q=&f=false
- <http://www.cuenca.gov.ec/contenido.php?id=276>
- www.disabilityworld.org/09-10_02/spanish/vida/peru.shtml



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y DOCUMENTACIÓN

**“CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS PARA LAS BIBLIOTECAS DE
LAS PARROQUIAS DE EL VALLE Y SININCAY”**

Realizado por: Rosa Astudillo

Rosa Vásquez

Profesor: Lcdo. Paúl Solano

CUENCA – ECUADOR

2009

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las bibliotecas de las parroquias de El Valle y Sinincay constituyen una parte de la Red de Bibliotecas Rurales Municipales del Cantón Cuenca que ofrece sus servicios y recursos a usuarios de clase social media y baja que habitan estos centros poblacionales.

Estas dos bibliotecas evidencian una limitada utilización de sus servicios y recursos, situación generada por una serie de factores focalizados en las siguientes áreas problemáticas:

De las autoridades: limitada asignación presupuestaria para diseñar programas de promoción, poco interés del Departamento de Educación y Cultura del I. Municipio de Cuenca por establecer políticas eficientes de servicios bibliotecarios, desconfianza en la relación de los bibliotecarios con las autoridades al no ser consultados en la toma de decisiones de las bibliotecas, escasa promoción de las bibliotecas en los eventos y programas municipales.

De los bibliotecarios: falta de estudios de las necesidades promocionales de las bibliotecas, ausencia de políticas eficientes para uso de los servicios y recursos bibliotecarios, escasa difusión de la ubicación de las bibliotecas, falta de entusiasmo y creatividad de los bibliotecarios, incomunicación entre los bibliotecarios de la Red.

Creemos que los factores antes mencionados han afectado la utilización masiva de los servicios y recursos de manera eficiente; al no conocer su existencia, hemos permitido que nuestros usuarios busquen otros medios de investigación u otras bibliotecas, repercutiendo enormemente en su difícil situación económica.

Planteamos como solución elaborar una carta guía que nos permita promocionar los servicios y recursos de las bibliotecas señaladas e informar a la comunidad los beneficios que ofrecen.

1.2 Objetivos

1.2.1 **Objetivo General:** Elaborar una carta guía de servicios para las bibliotecas de las parroquias de El Valle y Sinincay.

1.2.2 **Objetivos Específicos:**

- Establecer el carácter público de las bibliotecas municipales rurales en el sistema general de la bibliotecología.
- Diseñar una carta guía para la promoción de los servicios de las bibliotecas de El Valle y Sinincay.
- Socializar la Carta Guía de Servicios de las Bibliotecas de El Valle y Sinincay entre los usuarios y la comunidad rural.

1.3 Justificación e importancia del tema

Las bibliotecarias de las parroquias rurales de El Valle y Sinincay vemos la necesidad de elaborar una carta guía como herramienta de desarrollo y promoción de los servicios y recursos que ofrecen nuestras organizaciones para lograr una nutrida asistencia de usuarios a las mismas, con el fin de buscar un impacto positivo en el desarrollo de la educación y cultura en nuestro medio y poder aportar en un futuro cercano en la preparación de profesionales idóneos que servirán mejor a la sociedad de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología.

Los beneficiarios directos de este proyecto serán la población estudiantil de las parroquias de El Valle y Sinincay (aproximadamente cinco mil y dos mil estudiantes, respectivamente). Los beneficiarios indirectos serán los padres de familia y el resto de la población de las parroquias de El Valle y Sinincay.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 La biblioteca: historia, conceptos y tipología

El registro de las actividades religiosas, políticas, económicas y administrativas de las antiguas ciudades mesopotámicas determinó el surgimiento de las primeras bibliotecas en la antigüedad. Durante la edad media, la preservación de la creación literaria, principalmente en Europa occidental, propició el desarrollo y proliferación de las bibliotecas, fundamentalmente en monasterios y universidades. En el renacimiento, las bibliotecas se constituyeron en los centros de acopio de grandes cantidades de libros publicados gracias a la invención de la imprenta. A lo largo del siglo XIX se impuso la fundación de bibliotecas nacionales, públicas y populares en casi todo el mundo. Con el transcurso de los años, las bibliotecas han evolucionando hasta convertirse en la actualidad en centros de información con acceso al público en general.

Una idea clara del significado de la biblioteca, sus conceptos, tipos y características, nos permitirán ubicar a las bibliotecas rurales en un contexto específico de la tipología bibliotecaria.

La American Library Association (ALA) define a la Biblioteca como una “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.

La UNESCO (1994) por su parte entiende a la biblioteca en términos de “un espacio que brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de una comunidad por igual sea cual fuere sus raza, nacionalidad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción”

Manuel Carrión la define en su Manual de Bibliotecas como “Una colección de libros debidamente organizada para su uso”.

En conclusión, se considera a las bibliotecas como aquellos espacios que permiten el libre acceso de la comunidad a la información y el conocimiento mediante un conjunto de servicios y recursos como colecciones documentales, catálogos bibliográficos, programas de formación de usuarios, etc.

La UNESCO clasifica las bibliotecas de la siguiente manera:

- Bibliotecas nacionales: estas bibliotecas están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina y conservar y difundir el patrimonio cultural de cada país.
- Bibliotecas universitarias: son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones.
- Bibliotecas escolares: son las que complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también tienen libros no académicos. Algunas cuentan con distintos medios audiovisuales, y electrónicos y son financiadas por las instituciones escolares.
- Bibliotecas especializadas: las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades concretas, generalmente pertenecen a la institución en la cual trabajan y su bibliotecario es una persona especializada en el área.
- Bibliotecas públicas: son bibliotecas accesibles para todo público sin distinción; a menudo, son administradas por funcionarios públicos y financiadas con fondos públicos y sus fondos bibliográficos son de diferentes temas. La mayoría de las bibliotecas públicas actuales tienen una amplia muestra de otros medios de comunicación, entre los que se incluyen CD, software, cintas de vídeo, DVD e instalaciones para usar Internet. Las bibliotecas públicas también son centros de actividad cultural.

El estudio de los diversos tipos de bibliotecas permite establecer el carácter público de las bibliotecas municipales rurales de El Valle y Sinincay ya que ofrecen información con diversidad temática a través de diferentes servicios, en múltiples soportes y formatos y dependen de una institución pública.

Las características más importantes de una biblioteca pública son:

- Los servicios y recursos que proporcionan nuestras bibliotecas son gratuitos.
- Toda la comunidad tiene libre acceso a nuestras bibliotecas
- Se realizan eventos educativos y culturales con fin de educar y rescatar sus valores.
- El fondo bibliográfico contiene varias temáticas

Las bibliotecas municipales de las parroquias de El Valle y Sinincay fueron creadas en el año de 1997 gracias a las gestiones de las autoridades parroquiales. En un inicio funcionaban en locales comunitarios, posteriormente se determinó un espacio en las casas comunales de cada una de la parroquias.

2.2 Cartas Guías de Servicios

Las cartas guías de servicios se definen como la exposición formal, escrita y concentrada, en un único documento, del trinomio servicios-compromisos-indicadores, incorporando de oficio niveles o estándares de calidad a los que los servicios deben ajustarse.

Las cartas guías de servicios nacieron en el Reino Unido a inicios de la década de los 90 y son documentos que tienen la finalidad de informar a la comunidad sobre los servicios y recursos que ofrecen las instituciones públicas, tomando en cuenta las condiciones que se prestan, compromisos de calidad que se dan y los derechos de los usuarios. Al implementarlas, se logra informar los servicios y recursos, incrementar el nivel de satisfacción de usuarios, identificar las funciones, etc. Deben ser redactadas de una manera clara, sencilla y comprensible.

Sus contenidos se estructuran de la siguiente forma:

- Información de carácter general
- Información sobre los compromisos de calidad
- Información de carácter complementario

2.3 Interrogantes

- ¿Qué elementos caracterizan a las bibliotecas públicas?
- ¿Cómo se debe diseñar una carta guía de servicios bibliotecarios?
- ¿Qué servicios y recursos deben promocionarse a través de la carta guía de servicios?
- ¿Cómo socializar la Carta Guía de servicios entre los usuarios de las Bibliotecas de El Valle y Sinincay?

3: METODOLOGÍA

3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

En el marco metodológico del presente estudio, se introducirá la modalidad de proyecto factible con el apoyo de la investigación de tipo documental para proponer un modelo funcional viable orientado a resolver el problema planteado y profundizar su estudio.

3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Utilizaremos la revisión bibliográfica para desarrollar la estructura teórica de la biblioteca y de las cartas guías de servicios bibliotecarios.

TÉCNICA	¿A QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	
Revisión documental	Selección bibliográfica de material relacionado con las cartas guías de servicios bibliotecarios	Para sustentar teóricamente la validez de las cartas guías de servicios como herramientas de promoción de los servicios bibliotecarios	
Encuestas	25 personas	Para establecer el grado general de aceptación de la carta guía de servicios	
PLAN DE SOCIALIZACIÓN			
ACTIVIDADES	OBJETIVOS	FECHA Y HORA	MATERIALES Y RECURSOS
Presentación de la carta guía de servicios	Explicación de la visión y contenidos a los delegados de los establecimientos educativos y líderes comunitarios	5 de agosto del 2009 a 9H00	Computador, Infocus. Las bibliotecas prestarán sus instalaciones y equipos
Sondeo	Para establecer el grado general de aceptación de la carta guía de servicios	5 de agosto del 2009 11H00	Formulario de encuesta

4 ESQUEMA DE CONTENIDOS

CAPITULO I

- 1.1 La biblioteca
 - 1.1.1 Historia
 - 1.1.2 Conceptos
 - 1.1.3 Tipos
- 1.2 Las bibliotecas de las parroquias de El Valle y Sinincay

CAPITULO II

- 2.1 Cartas guías de servicios y recursos bibliotecarios
 - 2.1.1 Origen
 - 2.1.2 Evolución
 - 2.1.3 Contenidos

CAPITULO III

- 3.1 Carta guía de servicios de las bibliotecas parroquiales de El Valle y Sinincay
 - 3.1.1 Información de carácter general
 - 3.1.2 Servicios y recursos (servicios prestados, formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los mismos, normas reguladoras de los servicios, derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados, disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones)
 - 3.1.3 Compromisos de calidad (determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida (plazos de tramitación o prestación, mecanismos de comunicación, tramitación electrónica por correo electrónico, horarios de atención al público)
 - 3.1.4 Información de carácter complementario

5. MARCO ADMINISTRATIVO

5.1 Cronograma

	Mayo				Junio				Julio				Agosto							
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Redacción y presentación del diseño de tesis	x	x	x	x																
Revisión bibliográfico-documental			x	x																
Desarrollo y redacción del marco teórico			x	x	x															
Diseño de la carta guía de servicios						x	x	x	x	x										
Plan de socialización													x							
Redacción del informe final de investigación y presentación de tesis													x	x	x					

5.2 Presupuesto

El presupuesto del Plan de promoción para las bibliotecas de El Valle y Sinincay a través de una Carta guía de servicios y recursos bibliotecarios será financiado por las bibliotecarias; esperamos, además, contar con el cofinanciamiento respectivo de las autoridades locales y municipales para su edición.

5.3 Bibliografía

- BELLOFATTO, Antonio; CARSEN, Tatiana; LOMBARDO, María Rosa. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda), Buenos Aires: [s.e.], 2002.

- CALDERÓN PALLALES, Jacqueline. Manual de catalogación. Guayaquil: M.E.C., 1998.
- CALENGE, BERTRAND. El servicio bibliotecario de referencia, Murcia, ANALES DE DOCUMENTACION, número (3) 2000.
- CARRIÒN GUTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas, Madrid, Salamanca, [s.e.], 1990.
- CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES. Conoce tu biblioteca pública. 2da. ed. México: Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2001.
- DÌAZ CARPI, Fani. Marketing en los servicios de información. Tarragona: [s.e.], 1998. (https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/1899/1/diaz_marketing-servicios.pdf.)
-
- FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana. Promoción de los servicios de la biblioteca: un enfoque desde el marketing no convencional. San Pablo [s.e.], 2004.
- KLAASSEN, Ute; WIERSNA, Chris. Gestión de la Calidad y Marketing en las bibliotecas públicas, Barcelona, [s.e.], 1999. Colección biblioteca y gestión; tomo II.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. UNIDAD EJECUTORA MEC BID REPÚBLICA DEL ECUADOR. Rincones de lectura y bibliotecas escolares del PROMECEB, Ecuador, [s.l.], MEC-BID, 1999.
- RED INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. Colección biblioteca y gestión; nº 2.
- REY MARTÍN, CARINA. La satisfacción del usuario: un concepto en alza, Barcelona, ANALES DE DOCUMENTACIÓN, Nro. (3), 2000.
- STANTON, William J., ETZEL, Michael J., WALKER, Bruce J. Fundamentos de marketing, México, McGraw-Hill, 2007.
- VÁZQUEZ VÁZQUEZ, Joaquín: Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas. Andalucía: BPE-BP, 2003 (www.aab.es/pdfs/baab82/82a2.pdf)

- ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. Bitner. Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa, México, McGraw-Hill, 2002.

5.4 Anexos

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE.... ENCUESTA PARA LOS USUARIOS

La Biblioteca Municipal de la Parroquia de..., con el fin de conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios, desea realizar la siguiente encuesta. Para ello, le solicita contestar el siguiente cuestionario:

1. **¿Conoce que en su parroquia hay una biblioteca? Sí----- No.....**
2. **¿Usted utiliza la Biblioteca de su Parroquia? Sí----- No.....**
3. **¿Conoce los servicios y recursos que presta la biblioteca de su parroquia?**
Sí.....No.....
4. **¿Sabía que en la biblioteca de su parroquia se brinda apoyo pedagógico a los niños/as? Sí.....No.....**
5. **¿Sabía usted que la biblioteca de su parroquia organiza actividades culturales y educativas? Sí.....No....**
6. **¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Biblioteca?**
 - Todos los días.....
 - semanalmente.....
 - cada quince días.....
 - Cada mes.....
 - Ocasionalmente.....

7. ¿A qué acude a la biblioteca? (marque hasta tres opciones)

- A buscar información en (libros, revistas, Internet, diarios)
- A estudiar solo
- A estudiar en grupo
- A solicitar un préstamo a domicilio.
- A resolver alguna duda
- A imprimir algún documento

8. ¿Con qué frecuencia encuentra lo que busca?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

9. ¿Cuánto tiempo está en la biblioteca el día que lo utiliza?

- Menos de media hora
- Hora
- De una a 3 horas

10. Respecto al volumen de recursos (equipos de computación, libros, CD-ROM...) de que dispone la Biblioteca considera que es:

- Insuficiente
- Suficiente
- Actualizado
- Desactualizado

11. ¿Cómo considera que es el fondo bibliográfico que existe en la Biblioteca?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

12. ¿Se considera bien atendido por la Bibliotecaria? Si..... No.....

13. ¿Cómo piensa que se podría mejorar los servicios y recursos de la Biblioteca? (escoja tres opciones)

- Incrementado el fondo bibliográfico
- Actualizando los libros
- Difundiendo mejor los servicios existentes
- Aumentando el número de computadoras
- Ofreciendo Internet de banda ancha
- Disponiendo de un local adecuado
- Guiando a los usuarios para usar los servicios de la Biblioteca

14. ¿Cómo considera la infraestructura de la Biblioteca?

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Regular

11- ¿Cree que el horario de atención de la Biblioteca es?:

- Suficiente
- Insuficiente
-

15. Por favor escriba un comentario o sugerencia que nos ayude a renovar los servicios de la Biblioteca.

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias por colaborar en esta encuesta

- letraherido.com/21030101conceptofunciones.htm
- <http://www.sinab.gov.ec>
- http://www.gobcan.es/cpj/igs/docs/calidad/cartas/guia_cartas.pdf
- <http://pd.adigital.info/?P=leernoticia&Article=1760>
- <http://www.pfp.gob.mx/portalWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/284231>
- http://images.google.com.ec/imgres?imgurl=http://www.bibliotecaspublicas.es/pinilla/imagenes/home_img%255B1%255D.jpg&imgrefurl=http://www.bibliotecaspublicas.es/pinilla/catalogo_intro.htm&usq=__tlEHc3xW6KlpkVmwC5AT8zGYP-0=&h=212&w=211&sz=13&hl=es&start=14&um=1&tbnid=QR7bJhakhnoThM:&tbnh=106&tbnw=106&prev=/images%3Fq%3Dcatalogo%2Bde%2Bbiblioteca%26hl%3Des%26sa%3DG%26um%3D1
- www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf
- [buo.uniovi.es/Folleto Carta Servicios.pdf](http://buo.uniovi.es/Folleto_Carta_Servicios.pdf)
- http://www.ua.es/sep/CursoCALIDAD_BIB/9-ejemplocartaservicios.pdf
- http://www.060.es/guia_del_estado/como_trabaja_la_administracion/calidad/common/mcul/triptico_museo_arqueologico.pdf
- http://www.dgt.es/was6/portal/contenidos/documentos/la_dgt/quienes_somos/cartas_servicio/Triptico_Guipuzcoa.pdf